Enssib
école nationale des sciences
de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Gestion de Projet

Evaluer et améliorer les services rendus au bureau d'accueil général de la BPI

Julie Ladant
Noémie Lesquins
Nicolas Morin
Valérie Néouze
Roland Pintat

Tuteur : Anne Meyer

2000



SOMMAIRE GENERAL

Première partie : le projet

Sommaire de la première partie

1. Lettre de mission

Evaluer et améliorer les services rendus dans les bureaux d'informations

La Bibliothèque Publique d'Information doit rouvrir ses portes le 1er janvier 2000. Son personnel sera réparti dans 12 bureaux différents situés dans ses trois niveaux et devra répondre aux demandes des quelques 10 000 lecteurs attendus par jour. Les incertitudes actuelles laissent place au doute sur la fonction spécifique de chaque bureau d'information, sur le nombre de questions posées et, par voie de conséquence, sur le nombre d'agents à placer à chaque bureau d'information. Une étude est nécessaire à la fois **comme constat des pratiques et comme guide de la politique d'accueil à venir**.

Comme constat des pratiques d'accueil, il conviendrait de répondre aux questions suivantes :

1) Que fait-on au juste dans les bureaux d'information ? Quelle est la part des réponses à des questions impliquant une recherche documentaire ? Quelles sont les questions d'ordre général sur la politique de l'établissement, sur son organisation et ses éventuels dysfonctionnements ?

2) Comment se différencie le travail dans les bureaux d'information ? Quel est le rôle spécifique de chacun ? Ce rôle correspond-il à ce qui avait été prévu initialement ?

Le guide pour la politique à suivre proposerait un certain nombre d'orientations :

1) Déploiement du personnel. Combien de personnes à chaque bureau ?

2) Formation. Qu'est-ce qui manque, aux yeux d'un observateur impartial ?

3) Quels sont les dysfonctionnements de la bibliothèque auxquels le public est le plus sensible ?

Méthode employée

Passage des stagiaires dans les différents bureaux d'information, recueil de statistiques. La Bibliothèque de la Part-Dieu a élaboré une grille d'évaluation dont nous

pouvons nous inspirer. Les stagiaires pourront aussi soumettre un questionnaire au personnel assurant du service public dans les différents bureaux d'information.

En fonction des résultats, scénario proposé pour un meilleur accueil. Les stagiaires seront amenés à travailler en collaboration étroite avec les services Accueil, Etudes et Recherches et Formation.

Pour alimenter la réflexion, on pourra consulter le mémoire fait par Oliver Chourrot pour l'Enssib sur les cahiers des lecteurs à la BPI.

Jean Jouffret
Responsable du service
Accueil des Publics

2. Introduction

La qualité de l'accueil dans les services publics constitue depuis quelques années un objet d'étude particulier. La notion d'accueil dans les bibliothèques, définies non pas seulement comme des centres de ressources documentaires mais également comme des prestataires de services, fait désormais l'objet d'un intérêt nouveau. C'est notamment ce qu'a montré la publication en 1996 de l'ouvrage de Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer*[1].

La mission qui nous a été dévolue par M. Jean Jouffret, responsable du service Accueil des Publics à la BPI, consistait initialement à faire un premier bilan, quelques mois après leur mise en place, du fonctionnement des bureaux d'information, c'est-à-dire à évaluer le service offert par ces bureaux afin de proposer par la suite des solutions d'amélioration. M. Jouffret a très rapidement jugé nécessaire, tout en conservant la problématique initiale, de recentrer le projet sur le seul bureau de l'accueil général. Un travail plus circonscrit permettait au groupe projet un meilleur approfondissement. De plus, il a semblé intéressant à M. Jouffret d'étudier plus spécifiquement ce bureau très particulier, étant donné son histoire dans la bibliothèque.

A la BPI, le bureau d'accueil général a cette singularité, par rapport à la majeure partie des bureaux d'accueil des autres bibliothèques publiques et universitaires, de n'être pas chargé du prêt puisque la bibliothèque ne permet que la consultation sur place. Les travaux de réaménagement intérieur de la BPI ont été l'occasion, pour la direction, de réfléchir à la mise en valeur de ce bureau, dont l'histoire dans l'établissement avait été jusqu'à maintenant ponctuée de semi-échecs. D'abord absent du projet initial, il fut introduit par Mme Martine Blanc-Montmayeur au moment de sa nomination à la direction. Situé alors à gauche avant l'entrée dans l'ancienne bibliothèque, il était le plus souvent ignoré des lecteurs qui s'adressaient pour tout type de questions au bureau des références, situé à droite. A Brantôme, il fut encore négligé par les lecteurs de par sa situation au fond de la bibliothèque.

[1] CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1996.

La nouvelle BPI a donc été l'occasion de mettre pour la première fois en valeur ce bureau. Désormais situé au premier plan, à droite en entrant dans la bibliothèque, il est le premier pôle d'information et de documentation de la bibliothèque, sa vitrine en quelque sorte. Les bibliothécaires qui y travaillent sont investis d'une mission primordiale : accueillir et informer le lecteur, qu'il soit un habitué ou un nouvel arrivant.

La notion d'accueil du public en bibliothèque est souvent considérée comme évidente car innée. Pourtant, rien n'est plus complexe que de tenter de définir le rôle des bibliothécaires d'un bureau d'accueil. A la fois polyvalent et généraliste, ce bureau requiert un grand professionnalisme, une parfaite connaissance du fonctionnement de la bibliothèque, de ses services, de ses animations, une bonne maîtrise des outils d'aide à la recherche d'information, qu'elle soit pratique ou bibliographique.

A la BPI, il est de surcroît le bureau qui se doit de synthétiser toutes les informations nouvelles émanant de tous les services de la bibliothèque. Il est à la fois un relais entre le lecteur et les autres bureaux d'information de la bibliothèque, entre la bibliothèque et le Centre George Pompidou, entre la bibliothèque et d'autres établissements documentaires voire non documentaires. Son rayon d'action est immense.

La démarche générale de notre projet a consisté en trois axes principaux : étude de la demande du public, étude de l'offre de la bibliothèque, analyse de la conception interne du rôle du bureau. Nous avons tiré de ces études des conclusions qui nous ont amenés à proposer deux scénarios à la fois très différents et très complémentaires, qui par ailleurs ont l'avantage de pouvoir s'appliquer non seulement au bureau d'accueil de la BPI mais également à tous les bureaux d'information de la bibliothèque.

Le premier scénario défini s'attache à apporter une solution au principal problème que nous avons identifié au cours de nos deux stages à la BPI : celui de la communication et de la coordination au sein du groupe de service public du bureau d'accueil, problème dû au mode de management spécifique de la BPI qui favorise l'autonomie de ce groupe par rapport au service de l'Accueil des Publics. Ce scénario a pour objet d'instituer une personne ressource unique qui centraliserait et diffuserait l'information essentielle au bon fonctionnement du bureau d'accueil.

Plus pragmatique, le second scénario, retenu par le comité de pilotage, propose d'améliorer la qualité du renseignement direct au bureau d'accueil général. La création d'un serveur vocal, la fabrication d'un plan de grand format ainsi que la mise en place d'un présentoir de documentation culturelle ont pour but, dans un premier temps, de soulager le personnel du bureau d'accueil du standard téléphonique et d'un certain nombre de questions récurrentes. Le temps ainsi dégagé est mis à profit pour offrir au lecteur un service de meilleure qualité, tant du point de vue de la disponibilité du personnel que de celui du niveau de réponses fournies à ce bureau. Cette harmonisation du service rendu serait la traduction d'une conception non plus individuelle mais désormais partagée de la mission du bureau d'accueil.

3. Les différents scenarios proposés

3.1 Analyses et conclusions

Afin d'obtenir la vision la plus complète et la plus objective possible du bureau d'accueil général, nous avons tenté de multiplier les sources d'informations concernant son fonctionnement. Chacun des stages a privilégié une approche particulière des acteurs concernés, le public d'une part sous forme de questionnaires, le personnel d'autre part sous forme d'entretiens, relayée par une observation sur le terrain des pratiques et des comportements.

3.1.1 Une bonne ambiance de travail

Un certain nombre de points positifs ressortent des entretiens avec les membres du bureau d'accueil et des observations faites auprès du public. La souplesse du système des grilles est très appréciée par le personnel et semble parfaitement fonctionner. Les échanges, par exemple, se font sans difficulté. L'absence de hiérarchie et l'autonomie de gestion du groupe contribuent à ce dynamisme collectif. La bonne ambiance de travail qui règne au bureau de l'accueil se ressent des deux côtés du bureau. A l'occasion des questionnaires et dans le cadre du cahier des lecteurs, le public ne manque pas de souligner les bons rapports qu'il entretient avec le personnel, dont il note l'amabilité, la disponibilité et la qualité d'écoute.

3.1.2 Le téléphone

L'observation du fonctionnement du bureau d'accueil et les entretiens nous ont permis de prendre conscience d'un certain nombre de contraintes qui pèsent sur le personnel lors des plages de Service Public. Le téléphone est qualifié par presque tous les membres du bureau interrogés comme une gêne. La fréquence des appels, forte mais irrégulière, empêche le bibliothécaire de s'occuper correctement du lecteur sur place. Si un nombre important de questions posées par téléphone sont ponctuelles (horaires,

conditions d'accès, etc.), certaines sont saugrenues (comme nous avons pu le constater notamment à la lecture du cahier de la « guérite ») et un nombre non négligeable sont très précises et nécessiteraient de trop longues recherches.

3.1.3 L'hétérogénéité des réponses

Les membres du bureau d'accueil ont des conceptions très différentes de leur rôle : il varie, selon les personnes, de la simple réorientation à l'élaboration de réponses précises à des questions bibliographiques ou factuelles. Nous avons pu constater de visu que les réponses fournies à un même type de question sont effectivement très hétérogènes. Les membres du bureau soulignent cependant que la qualité des réponses qu'ils donnent est subordonnée au temps dont ils disposent pour répondre, souvent limité par l'affluence.

La réorientation immédiate du lecteur vers d'autres bureaux est citée par tous les membres du groupe de service public comme une de leurs missions. De fait, 26% des lecteurs interrogés après leur passage au bureau d'accueil ont obtenu d'emblée ce type de réponse (cf .annexe 4). Cette pratique systématique ne devrait pas s'imposer comme une évidence : Mme Martine Blanc-Montmayeur, suggérait, lors de l'entretien qu'elle nous a accordé, que le bureau d'accueil devait, dans la mesure du possible, fournir une première aide bibliographique et éviter au lecteur d'avoir à s'adresser à plusieurs bureaux.

Cette problématique est d'autant plus importante que la situation du bureau d'accueil à l'entrée de la bibliothèque incite le lecteur à poser sa question, qu'elle quelle soit. La typologie des questions relevées au bureau d'accueil et les questionnaires posés aux lecteurs indiquent effectivement qu'au moins 25% des questions posées à l'accueil sont de nature bibliographique. (cf. annexe 4 et 5)

Enfin, nous avons constaté qu'il n'existe pas de recommandations particulières pour accueillir les lecteurs qui visitent la BPI pour la première fois. Ils représentent pourtant près de 50% des lecteurs qui s'arrêtent à l'accueil.

3.1.4 La circulation de l'information

Tous les membres du bureau d'accueil interrogés ont souligné l'aspect extrêmement informel des modes de circulation de l'information au sein du groupe de service public. Beaucoup le déplorent. Les réunions du mardi, qui souffrent d'un fort absentéisme, semblent n'être consacrées qu'aux « grilles ». Les informations importantes ou les problèmes courants sont évoqués « de bouche à oreille » et beaucoup considèrent que c'est à chacun, *de facto*, de se tenir informé en prenant des contacts personnels. Mais cela est rendu difficile depuis la réouverture, par la dispersion des bureaux de service interne et par leur transfert hors du Centre Pompidou. Il existe un cahier de liaison auquel ce rôle de communication interne est dévolu, mais il semble diversement utilisé.

Plusieurs personnes interrogées ont souligné que le bulletin de liaison « R1 + R2 », créé à l'initiative d'un des membres du service Accueil des Publics, est une ébauche intéressante de ce que pourrait être un véritable document interne palliant ces problèmes. Cette préoccupation reflète un autre constat souvent déploré dans les entretiens : l'absence presque complète de relations entre le groupe de service public et le Service Accueil des Publics. Le rôle de R. Courrière, responsable des bureaux de la mezzanine, pour l'Accueil des Publics, est ignoré.

Enfin, il est apparu que les relations entre l'accueil de la BPI et le Centre Georges Pompidou étaient soit inexistantes, quand elles n'étaient pas hostiles, soit informelles. Certains membres du bureau d'accueil entretiennent des liens personnels avec les agents du Centre qui leur permettent d'obtenir informations et documentation. Beaucoup regrettent cette situation, dont le Centre est largement tenu pour responsable, et souhaitent le développement de liens entre les deux institutions, ne serait-ce qu'au niveau de la formation (visites) et de la documentation.

3.1.5 La complexité de la répartition des responsabilités au sein du groupe de service public

Parmi les différentes responsabilités au sein du groupe de service public, celle de responsable de grille est perçue comme la plus essentielle et nécessitant le plus de travail.

En revanche, le contour précis et la nature des attributions du responsable du bureau sont mal définies et peu connues du groupe. S'il s'occupe des usuels disponibles dans le bureau, est-ce à lui ou au service Accueil des Publics de veiller à l'approvisionnement en outils de communication et d'information ? Une responsabilité partagée fut parfois évoquée au cours des entretiens. De fait, nous avons pu constater que ces outils sont approvisionnés de manière aléatoire, ce qui gêne tant le public que le personnel.

L'existence d'un correspondant – formation, chargé de faire le lien entre le groupe de service public et le service de la Formation, fut rarement mentionnée au cours des entretiens.

3.1.6 La formation

Les formations proposées par la BPI sont nombreuses. Non obligatoires, elles sont très peu suivies. Le personnel est divisé sur cette question : certains estiment que le service public au bureau de l'accueil ne nécessite aucune formation spécifique dans la mesure où, selon eux, la mission du bureau est simple et généraliste, d'autres estiment au contraire que la variété des questions posées et le rôle de « vitrine » de ce premier bureau rendent un effort de formation indispensable : être informé de ce qui existe non seulement dans la bibliothèque, mais dans le Centre Georges Pompidou, à Paris, et dans les autres bibliothèques d'Ile-de-France est une nécessité. Pour certains, ce rôle de formation est dévolu au service Formation et à son correspondant dans le groupe, pour d'autres, la recherche de ce type d'information devrait résulter d'un effort personnel entrepris par chacun en fonction de ses besoins propres. Dans les faits, nous avons observé une grande disparité dans le niveau des réponses en fonction des domaines de compétence de chacun et des formations suivies.

A partir de ces constats, nous avons élaboré deux scénarios susceptibles de remédier aux principaux problèmes identifiés.

3.2 Scénario I : Développement de la communication et de la coordination

3.2.1 Institution d'un responsable du bureau unique

Il est institué un responsable du bureau, unique, choisi sur la base du volontariat au sein des membres du groupe de service public, pour une durée d'un an au minimum.

Il concentre les attributions précédemment dévolues au responsable des grilles, au correspondant de la formation et au chef de groupe. Il a pour double mission d'animer la vie du groupe de service public, et de faciliter la communication entre le groupe de service public et le Service Accueil de Publics.

Il bénéficie, pour remplir sa mission, d'une dispense partielle de service public (par exemple, une plage par quinzaine, sur un modèle proche de celui appliqué aux personnes travaillant à 80%), pour laquelle il est remplacé par un vacataire.

Il est l'interlocuteur privilégié du service Accueil des Publics.

3.2.2 Le travail d'animation dévolu au responsable du bureau.

1. Il est chargé de la formation des vacataires. Il veille à leur faire parvenir les informations, tant générales sur la vie de la bibliothèque, que plus « techniques » sur le seul bureau d'accueil. Ces informations leur sont communiquées au moment de la signature dans le bureau de M. Thomé.

2. Il est responsable du rangement et de la mise à jour de la documentation professionnelle disponible au bureau d'accueil.

3. Il anime les réunions de groupe, obligatoires, qui ont lieu un mardi sur deux. L'ordre du jour, préparé par ses soins, comprendra les points suivants :

- évocation avec le groupe des problèmes courants rencontrés au bureau d'accueil ou dans d'autres bureaux de service public ;

- présentation au groupe des nouvelles informations émanant du service Accueil des Publics (exemple : nouvelles procédures à suivre, installation de matériel nouveau dans les espaces publics...) ;

- présentation des offres et recueil des demandes de formation par le responsable du bureau, suivie d'une discussion commune sur les formations en cours ;

- échanges de plages de service public : le responsable du bureau assure à cet égard le relais avec le service Accueil des Publics.

Le responsable du bureau est chargé d'établir un compte-rendu écrit de chaque réunion, qui est diffusé, dans la semaine de la réunion, auprès de chacun des membres du groupe, auprès du service Accueil des Publics, auprès des vacataires du bureau. Un exemplaire est en outre conservé dans un « classeur archives » du bureau.

3.2.3 Le travail de coordination du service Accueil des Publics.

1. Une fois par mois, le service Accueil des Publics organise, conjointement avec le service Formation, une réunion avec le responsable du bureau.

2. Le bulletin « R1 + R2 », désormais mensuel, est confié lors de la réunion évoquée ci-dessus au responsable de bureau, qui le diffuse à son tour aux membres du groupe lors des réunions bi-mensuelles.

3. Une fois par semaine, un vacataire de rangement est chargé de reconstituer le stock de documentation, tant de la BPI que du Centre, placé derrière le bureau.

3.3 Scénario II : Amélioration du renseignement direct

3.3.1 Le téléphone

Au bureau d'accueil général, le bibliothécaire se trouve confronté à la nécessité de répondre aux questions directes sans négliger le téléphone. Pour des raisons de courtoisie d'une part, d'efficacité d'autre part, cette ambivalence entraîne des conséquences dans la qualité du renseignement fourni.

L'idée générale est donc de soulager le bureau d'accueil d'un certain nombre de questions d'ordre pratique qui lui parviennent par téléphone, en créant un serveur vocal.

- Celui-ci donne horaires, conditions d'accès, adresse internet.

- Par un jeu de touches, il dispense d'autres informations sur les différents services de la bibliothèque (service aux aveugles et aux malvoyants...) et sur la possibilité de s'adresser, pour des recherches précises, au service de réponse à distance (coordonnées...).

- Enfin, il offre la possibilité de basculer sur le bureau des Références, où un bibliothécaire répond à la question ou suggère une demande écrite au service des RADI si la demande est complexe.

3.3.2 Fabrication d'un plan

Le tiers des questions posées au bureau d'accueil général portent sur la localisation des espaces et des services (photocopies, toilettes...) de la bibliothèque(cf. annexe 5). La fabrication d'un plan en couleur, d'un format minimum A3, mis en évidence près du bureau d'accueil, s'impose pour éviter l'attente devant le bureau d'accueil. L'évaluation des coûts est à envisager avec le service Accueil des Publics.

3.3.3 Amélioration du renseignement direct

Dégagé en partie de la gêne occasionnée par le téléphone, il s'agit désormais d'harmoniser la qualité du renseignement direct fourni par les bibliothécaires au bureau d'accueil général. Il convient, dans ce but, de clarifier la mission de ce bureau, qui n'est pas de simple orientation, mais de premier renseignement.

L'idée générale est de proposer aux lecteurs une qualité de renseignement identique au fil des jours, des interrogations et des interlocuteurs d'une part, l'assurance d'une information minimale d'autre part. D'où les propositions suivantes :

- Eviter la réorientation immédiate sauf si telle est la demande explicite du lecteur (ex : où se trouve le rayon art ?)

- Proposition d'une durée maximale de réponse (pour éviter une attente trop longue aux autres lecteurs).

- Proposition d'une grille de réponses types correspondant à une grille de questions types relevées pendant l'enquête.

Ces trois propositions ont pour autre motivation d'éviter l'effet « boomerang » propre à décourager ou mécontenter le lecteur.

4. Cahier des charges de mise en œuvre du projet

4.1 Création d'un serveur vocal spécifique à la BPI

4.1.1 Justification

Les bibliothécaires du bureau d'accueil général ont à répondre aux questions directes des lecteurs sans négliger celles qui leur sont adressées par téléphone. Il leur est très difficile d'assurer de manière concomitante ces deux missions exigeantes. Pour des raisons d'efficacité, il nous a paru souhaitable de soulager le bureau d'accueil d'un certain nombre de questions d'ordre pratique qui lui parviennent par téléphone, en créant un serveur vocal.

4.1.2 La solution adoptée

Le serveur vocal proposé s'inspire des exemples fournis par les serveurs de la Bibliothèque Municipale de Lyon et de la Bibliothèque Nationale, mais tient compte de la spécificité des services offerts par la Bibliothèque Publique d'Information . Une arborescence à deux niveaux a été choisie : le lecteur pressé pourra ainsi accéder rapidement à l'information, sans être rebuté par le coût éventuel de la communication (la durée de chaque message n'excède pas 2 minutes). Six choix possibles d'information sont proposés à celui ou celle qui appelle le serveur vocal :

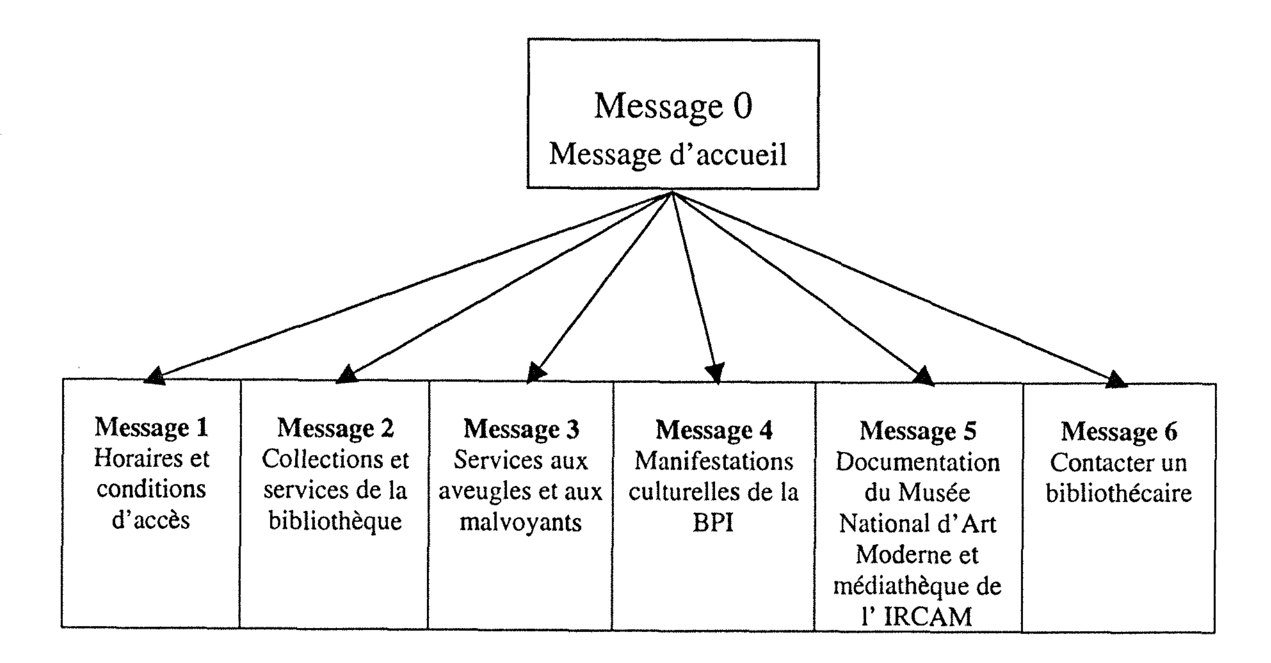
- Choix 1: informations sur les horaires d'ouverture et sur les conditions d'accès
- Choix 2 : informations sur les collections et les services de la bibliothèque
- Choix 3 : services aux aveugles et aux malvoyants
- Choix 4 : manifestations culturelles de la BPI
- Choix 5 : autres ressources documentaires du Centre Pompidou
- Choix 6 : contacter un bibliothécaire

Trois des choix (les choix 1, 2 et 5) correspondent aux questions les plus fréquemment posées aux bibliothécaires en service public à l'accueil général de la BPI entre dix et douze heures, et consignées dans un cahier appelé « la guérite ». Toutefois, un des choix possibles d'information a été consacré aux animations culturelles de la bibliothèque comme c'est le cas dans les serveurs vocaux de la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu ou de la Bibliothèque Nationale de France, même si ces questions n'étaient pas très fréquentes dans le cahier de « guérite ». Il a paru en effet souhaitable de mettre mieux en valeur les événements culturels qui scandent la vie de la BPI. Un « choix » a été aussi réservé aux services proposés aux malvoyants, offre spécifique de la Bibliothèque Publique d'Information. Afin que les personnes intéressées puissent prendre rendez-vous pour travailler dans les cabines, un numéro de téléphone renvoyant à l'accueil est indiqué dans le message vocal. Notons enfin que le lecteur garde la possibilité de contacter directement un bibliothécaire du bureau d'accueil général, mais ce choix ne lui est proposé qu'en dernier recours. Le texte correspondant à chaque choix a été rédigé d'après les dépliants d'information et le site Internet de la BPI.

4.1.3 Estimation du coût

D'après l'entreprise lyonnaise ATC, qui équipe en serveurs vocaux divers services publics de la Région Rhône-Alpes, comme certaines Caisses d'Allocations Familiales, le coût d'un serveur vocal capable de gérer une moyenne de deux cent cinquante appels par jour est compris entre 40 000 et 60 000 francs, ce chiffre variant selon le nombre d'appels simultanés que le serveur peut traiter. A titre d'exemple, le modèle Discoveris D 5000 à quatre accès coûte 46 170 francs, le même modèle à six accès coûte 56 170 francs. A ce montant, il convient d'ajouter entre 4 000 et 5 000 francs de mise en place ainsi que les frais d'enregistrement, tous les trois mois, des messages relatifs aux animations proposées par la Bibliothèque, par un studio spécialisé. A Lyon, la société ATS studio propose un système d'abonnement annuel pour l'enregistrement de douze à vingt-quatre messages pour un montant voisin de 6 000 francs. La mise en place d'un serveur vocal à la BPI devrait donc avoir un coût compris entre 56 000 et 68 000 francs.

4.1.4 Architecture et textes du serveur



Message 0

Bonjour, bienvenue sur le serveur vocal de la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Gorges Pompidou.

Pour accéder à nos services, appuyez sur la touche * de votre téléphone.

A tout moment vous pourrez revenir au menu principal en tapant #

- Si vous souhaitez connaître les horaires et les conditions d'accès à la bibliothèque, **tapez 1**

- Si vous souhaitez des renseignements sur les collections et les services de la bibliothèque, **tapez 2**

- Si vous souhaitez avoir des informations sur les services aux aveugles et aux malvoyants, **tapez 3**

- Si vous souhaitez des renseignements sur les manifestations culturelles de la bibliothèque, **tapez 4**

- Si vous souhaitez des renseignements sur la documentation du Musée d'Art Moderne ou sur la médiathèque de l'Ircam, **tapez 5**

- Si vous souhaitez parler à un bibliothécaire, **tapez 6**

Vous pouvez également consulter notre site internet à l'adresse suivante : www.bpi.fr

Message 1

Si vous souhaitez connaître les horaires et les conditions d'accès

La Bibliothèque Publique d'Information est ouverte à tous gratuitement et sans formalité de 12h à 22h du lundi au vendredi, et de 11h à 22h les samedis, dimanches et jours fériés ; elle est fermée le mardi, ainsi que le 1er mai.

Située dans le 4e arrondissement, elle est accessible en bus, métro ou RER (stations Châtelet, Hôtel de Ville, Les Halles ou Rambuteau) ; son entrée est commune avec celle du Centre Pompidou.

La bibliothèque offre au public 2000 places assises pour la consultation sur place des collections mais ne permet pas le prêt à domicile. Les lecteurs ont la possibilité de photocopier des documents écrits ou d'imprimer des documents électroniques dans le respect de la législation sur le droit d'auteur.

Message 2

Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur les collections et les services de la bibliothèque

La bibliothèque met à la disposition du public une collection de 400 000 documents à caractère encyclopédique, lui permettant de rester au plus près de l'actualité et de fournir les références essentielles dans chaque domaine. Livres, périodiques, disques, microfilms, films documentaires, cédéroms, méthodes de langues et ressources numérisées sont consultables sur trois niveaux et organisés en neuf départements thématiques auxquels s'ajoutent trois espaces spécialisés :

- l'espace presse qui offre une information en provenance de tous les pays du monde par le biais de quotidiens, de magazines et de dossiers de presse ;

- l'espace d'autoformation pour l'apprentissage des langues, l'utilisation de logiciels et la remise à niveau dans les disciplines fondamentales ;

- l'espace son-vidéo pour l'écoute de la musique, de documents sonores parlés et pour la consultation de films documentaires.

Ces deux espaces sont accessibles gratuitement mais sur rendez-vous.

Le catalogue de la bibliothèque est accessible sur le site internet www.bpi.fr et sur minitel : 36 15 code BPI. Un service de réponse à distance permet de répondre aux questions bibliographiques par courrier (à l'adresse BPI info, 75197 Paris Cedex 04), par fax (au 01 44 78 45 10) ou par mail (bpi-info@bpi.fr)

Message 3

Si vous souhaitez avoir des informations sur les services offerts aux aveugles et aux malvoyants

La Bibliothèque Publique d'Information est dotée d'équipements spécialisés pour accueillir les aveugles et les malvoyants. Une équipe de deux bibliothécaires et de 25 guides bénévoles est à la disposition des personnes qui le souhaitent pour les accompagner dans leur utilisation des ressources de la bibliothèque. Cinq cabines situées à l'entrée de la bibliothèque sont prévues à cet effet.

Pour obtenir de plus amples informations sur ce service ou prendre rendez-vous avec l'un des guides bénévoles, veuillez appeler le [n° de téléphone de la banque d'accueil].

Message 4

Si vous souhaitez des renseignements sur les manifestations culturelles à la BPI

[Le texte ci-dessous a été établi à partir de la page de présentation générale du programme BPI avril-mai-juin 2000. Il pourra être mis à jour selon la périodicité trimestrielle de ce programme].

Chaque lundi et tout au long de l'année, la bibliothèque publique d'information organise des rencontres thématiques.

Au bout du conte aborde, avec trois séances par séquence des thèmes de société à l'aide de contes issus de cultures différentes. Le thème des mois de mai et juin est le pouvoir.

Le cycle de débats *Un siècle à écrire : jeunes littératures européennes* veut faire apparaître quelques unes des principales perspectives que dessinent, depuis le dernier quart du XXe siècle, les écrivains appelés à devenir les pionniers du XXIe siècle littéraire.

Le cycle de rencontres sur *Le langage et le siècle* s'interroge sur l'état de la civilisation actuelle en prenant pour acte fondateur l'utilisation du langage et ses conséquences politiques, sociales, juridiques et culturelles.

Le cycle des *Rendez-vous de l'édition* est consacré aux auteurs de la chaîne du livre.

A partir du mois de mai, la bibliothèque reprend en outre ses promenades littéraires les samedis de 14h30 à 17h30 et les dimanches de 10h à 13h.

Pour ce qui concerne les cycles cinématographiques :

Au programme de ce deuxième trimestre 2000, le cinéma d'animation est à l'honneur avec de nombreuses projections et un colloque qui lui sont consacrés, de même que le film documentaire, auquel la bibliothèque consacre une série de projections sur le thème du *Théâtre à l'écran*. Les cinéphiles se réjouiront également d'une autre initiative, *Le Film-essai, identification d'un genre*, six séances spéciales consacrées à l'essai cinématographique. Les plus jeunes enfin pourront apprécier *L'écran des enfants*, qui présente les cinémas arabes et les films d'animation.

Pour plus de renseignements vous pouvez consulter le site internet de la bibliothèque : www.bpi.fr ou vous procurer le programme des animations de la BPI du deuxième trimestre 2000.

Message 5

Si vous souhaitez des informations sur la Documentation du Musée National d'Art Moderne ou sur la médiathèque de l'IRCAM

Deux centres de ressources sont rattachés au Centre Pompidou :

- La Documentation du Musée National d'Art Moderne-Centre de Création Industrielle, qui réunit des collections importantes d'ouvrages, catalogues, revues, archives, photographies, dossiers d'artistes, rendant compte de la création artistique, architecture et design du 20e siècle. Située dans le Centre Georges Pompidou, elle est ouverte les lundis, mercredis, jeudis, vendredis, de 14h à 18h à toute personne justifiant d'une recherche à partir de la maîtrise ou de la 4e année d'arts plastiques, ou aux professionnels. Pour de plus amples informations, contactez le 01 44 78 46 72.

- La médiathèque de l'Institut de Recherche et Coordination acoustique/musique, qui réunit les fonds de l'IRCAM tournés vers la création et la recherche musicale contemporaine et du CNRS, plus axés sur l'esthétique, la philosophie et l'histoire sociale de la musique. La médiathèque est accessible à tous, sur titre payant. Située 1, place Igor Stravinsky, à proximité du centre Pompidou, elle est ouverte les lundis, mercredis et vendredis, de 10h à 19h, le jeudi de 12h à 19h et le samedi de 13h à 19h. Pour de plus amples informations, contactez le 01 44 78 45 50.

Message 6

Si vous souhaitez parler à un bibliothécaire

[L'appel est transféré sur un poste du bureau d'accueil].

4.2 Fabrication d'un plan de la bibliothèque et installation d'un présentoir de documentation et d'information

Le bureau d'accueil général de la BPI constitue le premier pôle de documentation et d'information de la bibliothèque. Parmi ses missions figurent l'orientation et le renseignement pratique sur la bibliothèque. La qualité du service rendu par la bibliothèque au public passe notamment par une bonne accessibilité à l'information pratique et fonctionnelle.

4.2.1 Fabrication d'un plan intitulé « Plan de la Bibliothèque Publique d'Information »

Justification

Le relevé des questions posées au bureau d'accueil au cours des deux semaines de stage (cf. annexe 5) a permis de déterminer que environ 30 % des lecteurs s'adressant aux bibliothécaires souhaitent simplement être réorientés vers un domaine général de la bibliothèque ou vers un espace fonctionnel tel que les salles de photocopie et les toilettes. Jusqu'alors, ces lecteurs devaient attendre leur tour au bureau d'accueil général pour obtenir ce renseignement. De même, les questions portant sur les possibilités de consulter Internet à la bibliothèque, qui représentent 10,6 % de la totalité des questions posées, impliquent la plupart du temps une orientation vers les postes dispensant ce service sans pour autant faire l'objet d'une signalisation particulière.

Le souci de qualité de service au lecteur nous a amenés à réfléchir aux possibilités de réduire son attente, de favoriser son autonomie dans la bibliothèque lorsqu'il le souhaite, tout en mettant à sa disposition l'information voulue.

L'idée d'installer un plan de la bibliothèque facilement lisible et accessible au public s'est donc imposée. Ce plan reprend les principales données de celui actuellement fixé sur le bureau d'accueil ou distribué sous forme de photocopies en noir et blanc au lecteur. Il conserve également les indications pratiques concernant les horaires d'ouverture de la bibliothèque et le service de photocopies.

Le plan actuellement présenté sur le bureau d'accueil est en couleur et de format A4. Disponible en deux exemplaires sous forme d'une planche fixée sur le plat du bureau d'accueil, il n'est visible des lecteurs qu'une fois que ceux-ci sont parvenus devant le bureau. Il arrive également qu'il soit recouvert partiellement ou complètement par la documentation. Des photocopies en noir et blanc de qualité médiocre sont distribuées aux lecteurs qui le souhaitent (cf. annexe 3).

Ce plan présente les trois niveaux de la bibliothèque sans rendre compte de l'articulation des niveaux entre eux : les accès par escalator manquent de lisibilité et l'accès par ascenseur n'est pas signalé. Par ailleurs, il ne permet pas au lecteur de se représenter la bibliothèque dans l'espace. Ce défaut est d'autant plus problématique que la bibliothèque vient de rouvrir après trois ans de travaux de réaménagement qui ont considérablement modifié son agencement. Ainsi, les anciens habitués et les nouveaux lecteurs ne disposent pas de document leur permettant de se repérer à priori dans le bâtiment. Or, l'appropriation et la représentation par le lecteur des espaces de sa bibliothèque sont un aspect essentiel de son rapport avec celle-ci. La convivialité de la

bibliothèque et le degré d'autonomie du lecteur dans celle-ci passent nécessairement par une signalétique lisible.

Un nouveau plan rendant compte d'une meilleure façon de l'organisation des volumes de la bibliothèque, de son architecture et de son organisation par discipline et service, favorisera cette familiarisation des lecteurs avec leur bibliothèque.

Description du nouveau plan

- Représentation des espaces

Afin d'améliorer la visualisation des espaces, le nouveau plan présente en coupe et en perspective les trois niveaux superposés de la bibliothèque. Il est orienté, légendé et en couleur.

Il met en évidence les accès à ces différents niveaux (entrées, escalators, ascenseurs, accès handicapés).

Chaque espace spécialisé de la bibliothèque est identifié d'une part par la couleur identique à celle de la signalétique primaire, d'autre part par le ou les numéros de la classification et le nom du ou des domaines de la connaissance correspondant.

Les toilettes sont signalées par le sigle standardisé, les salles de photocopies et le kiosque sont identifiés par leur nom en toutes lettres.

Les bureaux d'information de chaque espace sont signalés par le sigle « i ».

Les espaces regroupant des postes Internet sont signalés par le sigle @.

- Légende et informations

L'appellation des niveaux de la bibliothèque est ambiguë : le niveau 1 correspond au niveau de l'entrée, le niveau 2 au premier étage et le niveau 3 au deuxième étage. Il est important de bien mettre en évidence cette terminologie sur le plan afin de familiariser les lecteurs avec elle. Par ailleurs, un sigle « Vous êtes ici » permettra au lecteur consultant le plan de se situer d'emblée dans la bibliothèque.

Les sigles et abréviations font l'objet d'une légende succincte en haut à gauche :

« i » : bureau d'accueil et d'information

@ : postes Internet

Toilettes (sigle)

Parmi les questions posées à l'accueil, environ 26% portent sur le fonctionnement général de la bibliothèque dont en particulier les horaires et les possibilités de faire des photocopies.

Sous les légendes sont données les informations suivantes en bas à droite :

Ouverture de la BPI :
En semaine (sauf le mardi) : 12h-22h
Le week-end : 11h-22h
Photocopies :
Cartes en vente dans les espaces de photocopies aux niveaux 2 et 3.
Bornes de paiement par cartes bleues et billets.
Carte valable pour l'impression et la photocopie.
Tarifs :
NB A4-0,80F/page, A3-1,60F/page
Couleur A4-6F/page, A3-10F/page
Tarif dégressif en fonction du nombre de copies

- Mobilier et emplacement

Afin d'être suffisamment lisible tout en restant à l'échelle du bureau d'accueil, ce plan est de format B2 (50 x 70,7 cm). Plastifié, il est présenté sur un lutrin incliné à 45° en bois ignifugé de type M1, en métal ou en plexiglas, sous réserve de la dérogation nécessaire liée aux normes de sécurité.

Nous avons étudié les différents emplacements possibles selon certains critères :

- visibilité dès l'entrée et proximité des escalators sans créer d'engorgement de la file d'entrée.
- prise en considération de l'accès réservé aux pompiers et aux handicapés, situé entre l'escalator et le bureau d'accueil
- obligation de placer le plan à l'intérieur de l'enceinte de la bibliothèque (et non à l'extérieur, avant les portillons).

En regard de ces différents critères, nous avons retenu comme solution l'installation du plan sur l'extrémité gauche du bureau d'accueil (cf. annexe 8).

Fabrication de plans en forme de dépliants

A partir de la maquette du plan en grand format, il est envisageable de créer un nouveau type de dépliant en couleur intitulé « Plan de la Bibliothèque Publique d'Information », conçu sur le modèle des autres dépliants et respectant leur charte graphique. En revanche, pour des raisons évidentes de cohérence, ces dépliants ne font pas apparaître le sigle « Vous êtes ici » présent dans le plan de format B2.

Ces dépliants sont disposés avec les autres, dans les fentes prévues à cet effet devant le bureau d'accueil. Afin d'éviter qu'ils ne tombent dans ces fentes, comme cela arrive fréquemment, et soient invisibles du lecteur, nous proposons de fabriquer également des « séparateurs » qui assurent le maintien vertical des dépliants.

4.2.2 Présentoir

La BPI, ainsi que le Centre Georges Pompidou, dans les locaux duquel elle est installée, mènent tous deux des politiques culturelles actives. Afin d'informer les usagers des animations culturelles offertes dans l'un ou l'autre des établissements, il s'avère nécessaire d'installer un présentoir destiné à regrouper l'ensemble de la documentation sur ce sujet dans la bibliothèque.

L'étude du plan de la mezzanine (cf. annexe 9) nous a conduits à choisir comme emplacement l'espace situé en face du bureau d'accueil, sous les affiches qui décorent le mur de la bibliothèque. En effet, l'installation de ce présentoir doit répondre aux mêmes exigences de sécurité que celle du plan. Sans gêner le passage ni provoquer un engorgement, il doit néanmoins permettre aux lecteurs de s'attarder afin de prendre connaissance des animations qui lui sont proposées.

Pour sa fabrication, les normes de sécurité imposent, comme pour le plan, l'utilisation du métal, du bois ignifugé de type M1 ou du plexiglas, sous réserve de la dérogation nécessaire. Dans la mesure où le mobilier de la BPI est exclusivement dessiné et fabriqué par l'agence Bodin, nous ne pouvons que suggérer un type de support. Sur un socle d'un mètre de diamètre, ce présentoir de 1,50 m de hauteur environ arbore un grand nombre de fentes de format A4 et A5 destinées à recevoir les documents de tailles diverses concernant les animations culturelles. Sa faible hauteur et sa forme ronde s'intègrent ainsi facilement dans le paysage de l'entrée de la bibliothèque qu'il ne modifie en rien, puisque son esthétique est conçue dans le même

esprit que le reste du mobilier environnant produit par l'agence Bodin. Il appartient donc à celle-ci de dresser un devis précis de ce meuble.

4.2.3 Estimation du coût

Nous n'avons pas pu obtenir d'informations précises quant à la prévision des coûts occasionnés par la fabrication du plan, des dépliants et du mobilier. La BPI, relevant du Cabinet Bodin pour tout ce qui concerne la signalétique et l'architecture intérieure, il lui reviendra de prendre contact avec celui-ci afin de faire établir des devis à partir des descriptions données précédemment.

4.3 Amélioration du renseignement direct

Il convient peut-être d'expliciter brièvement l'esprit dans lequel cette partie de notre travail est envisagée.

Il doit être évident, d'abord, que « renforcer la qualité de l'accueil exige une implication en profondeur de l'ensemble des agents et dirigeants de la bibliothèque »[2]. Dès lors, le travail de notre groupe projet concernant l'amélioration du renseignement direct au bureau d'accueil général, et les propositions que nous faisons, ne peuvent être qu'un outil destiné à fournir un axe du travail pour une réflexion interne à la BPI sur ces sujets.

Par ailleurs, les prescriptions auxquelles aboutit notre travail ne sont en rien des commandements : il ne s'agit ni de mettre le personnel en accusation dans ses pratiques professionnelles, ni d'interdire à quiconque de répondre au lecteur en toute liberté.

Il s'agit d'admettre que le travail qui se fait à l'accueil général, un poste finalement aussi « professionnel » que les autres, relève d'un certain « savoir-faire », qui va bien au-delà des personnalités des uns et des autres. La formalisation d'un certain nombre de tâches et de procédures doit donc participer d'une amélioration des conditions de travail des agents, qui bénéficieront d'un base plus stable sur laquelle s'appuyer pour répondre aux demandes des lecteurs.

---

[2] COLLET A.C. et MEYER A. Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n°1, 1997, p. 30-34.

Il s'agit aussi de dire clairement que si les demandes des lecteurs sont naturellement hétérogènes, en particulier au bureau d'accueil général, les réponses qu'ils reçoivent doivent quant à elles être suffisamment homogènes et constantes.

4.3.1 Faire reformuler systématiquement toutes les demandes des lecteurs

Il s'agit d'une part de faire confirmer par le lecteur qu'on a bien compris sa demande, et d'autre part de vérifier que le lecteur n'a pas une seconde demande, implicite. Par exemple, un lecteur peut demander des « magasines » : il est inutile de l'envoyer vers l'espace Presse si, après entretien, on réalise qu'il souhaite consulter une revue qui se trouve en histoire.

4.3.2 Eviter la réorientation immédiate, sauf si telle est la demande explicite du lecteur

L'orientation est citée par presque tous les agents interrogés comme étant le rôle fondamental du bureau d'accueil général. C'est certainement un rôle extrêmement important : plusieurs relevés de questions posées à ce bureau nous ont permis de constater que le pourcentage de questions de ce type (Où est l'espace Presse ? Où est le domaine Histoire ? etc...) était stable aux alentours de 30 % (cf. annexe 5).

Dans tous les autres cas cependant, il faut éviter autant que possible au lecteur d'avoir à s'adresser à plusieurs bureaux avant d'accéder à l'information qu'il recherche. Il convient donc de ne pas le renvoyer à un autre bureau avant d'avoir essayé de répondre à sa question.

4.3.3 Harmoniser les réponses au lecteur

Nous nous sommes interrogés sur le « niveau » de réponse qu'on pouvait attendre d'un bureau d'accueil général de bibliothèque. Les agents de la BPI que nous avons interrogés présentent souvent eux-mêmes la question en ces termes : est-il dans la mission d'un bureau d'accueil général de fournir une réponse *détaillée* à une demande ? La question, posée en ces termes, recevait des réponses diverses selon les agents de l'établissement.

Il nous a alors semblé qu'un autre point de vue était possible, plus pragmatique, qui envisagerait la question non pas du point de vue professionnel (quelle réponse donner) mais du point de vue de l'usager (quelles attentes relève-t-on). Il semble que les usagers aient une attitude très pragmatique eux aussi : lorsqu'ils ont une demande, ils la posent au premier bibliothécaire qu'ils rencontrent, et donc au premier bureau. La spécialisation des bureaux ne les concerne pas au premier abord. Ils posent au bureau d'accueil général, indifféremment, des questions pratiques (qui représentent environ 42% des demandes), des questions d'orientation (environ 30%), mais aussi des questions bibliographiques (environ 28%), parfois assez pointues[3].

Dès lors, il nous a semblé que la spécificité du bureau d'accueil ne tenait pas au niveau de réponse attendu par le lecteur, mais à son emplacement physique et aux contraintes qui y sont liées. Le bureau est situé face à l'entrée, ce qui implique qu'il doit faire face à un afflux parfois important de lecteurs. Il ne peut donc pas consacrer tout le temps qu'il faudrait à certaines questions, en particulier bibliographiques. Pour autant, il conviendrait de ne jamais laisser un usager sans réponse à sa demande : la réorientation, par exemple, ne peut pas être une réponse à une demande bibliographique. Il faut effectuer la recherche, quelle qu'elle soit, et si la demande est trop complexe pour pouvoir être traitée dans un délai raisonnable par le bureau d'accueil (par exemple, 4 ou 5 minutes), il faut laisser au lecteur une solution de recours. Par exemple, une demande sur « la politique européenne de la Grande-Bretagne » ne peut évidemment pas être traitée à l'accueil général : il faut pourtant faire une recherche et, en 4 ou 5 minutes, proposer au lecteur une ou plusieurs cotes générales, ou bien un ouvrage plus synthétique qui lui permettra de démarrer sa recherche, avant de lui indiquer le bureau auquel il peut éventuellement s'adresser pour approfondir sa recherche.

4.3.4 Proposition d'une grille de réponses types

Dans l'établissement des réponses types ci-dessous, il nous a semblé qu'il ne fallait pas tenter de répondre à toutes les questions possibles mais seulement à quelques questions qui, par leur fréquence et par leur généralité, se prêtaient bien à ce type de traitement « normalisé ».

[3] Cf. tableau en annexe 5.

On peut noter que dans chacun des cas ci-dessous, la documentation qu'il est recommandé de donner au lecteur doit être considérée comme un support que le bibliothécaire utilisera pour donner ses explications orales. Il serait donc plus juste, d'une certaine façon, de parler d'une documentation qui sera « laissée au lecteur après l'avoir utilisée avec lui pour répondre à sa demande ».

Type de question	Explications orales	Documentation à donner
Internet à la BPI ex : « Est-il possible de consulter Internet ? »	Indiquer qu'il est possible de consulter librement internet en *insistant sur 4 points* : • Le nombre de postes • Que certains postes peuvent être consultés debout seulement, d'autres en position assise • Que la durée n'est pas limitée • Qu'il n'est pas possible de faire de messagerie	• Le plan de la bibliothèque, en indiquant les postes internet, localisés sur le plan par un @ • Liste des cyber-cafés
Le fonctionnement de la BPI ex : « C'est la première fois que je viens à la BPI, comment ça se passe ? »	• Donner les horaires • L'entrée est libre, sans inscription mais sans prêt • La bibliothèque a une vocation encyclopédique • Elle est organisée en 3 niveaux : Accueil-références / Philosophie – religions, Sciences sociales, sciences et techniques / Arts ; Loisirs & Sports ; Littérature ; Histoire – Géographie • Elle propose 3 espaces spécifiques : Presse (niveau 2) Autoformation (niveau 2) Son Vidéo (niveau 3)	• BPI, mode d'emploi • Le plan de la bibliothèque
Le Centre Pompidou ex : « Pouvez-vous me renseigner sur les expositions du Centre ? »	• Donner les horaires d'ouverture du Centre • Le *Musée* : indiquer comment y accéder, donner le prix d'un billet plein tarif • Indiquer les expositions temporaires en cours, comment y accéder, le prix d'un billet plein tarif • L'IRCAM : le situer géographiquement • Les ressources documentaires du Centre : les situer, mentionner les conditions d'accès • Indiquer l'accueil et les caisses du Centre	• Dépliant sur les ressources documentaires du Centre • Le calendrier du Centre pour l'année 2000

Un espace spécifique de la BPI (Presse, Autoformation, Son-vidéo) ex : « Avez-vous des méthodes de langue ? »	• Localiser l'espace en question dans l'établissement • Indiquer le mode d'accès (réservation, etc…) • Indiquer les différents services offerts (ex. pour l'autoformation : méthodes de langue, didacticiels de logiciels, rédaction de CV…)	• Donner selon le cas, l'une des 3 brochures sur les « espaces spécifiques » • Donner le plan de la bibliothèque
Une référence précise ex. : « Je cherche *Le Dictionnaire Mourre* »	• Rechercher dans le catalogue • Localiser le document dans la bibliothèque • Signaler la présence du bureau d'information spécialisé et la possibilité du lecteur de s'adresser aux bibliothécaires	• Donner la cote • Donner un plan
Des documents sur un sujet Ex. : « Je cherche des documents sur la seconde guerre mondiale »	• Faire reformuler et préciser la question par le lecteur • Rechercher dans le catalogue si la demande est suffisamment affinée et donner les cotes. • Sinon, à l'aide de l'index, identifier le ou les indices CDU correspondants et localiser l'espace et le bureau d'information spécialisé • Expliquer le mode de fonctionnement du catalogue	• Donner les cotes ou les indices • Donner un plan
Une demande complexe (à la croisée de plusieurs domaines) Ex. : « Je cherche des documents sur les critères de beauté dans les différentes sociétés »	• Faire reformuler et préciser la question par le lecteur • Identifier les principaux domaines concernés par la demande (ex. : art, esthétique, ethnologie, anthropologie), leurs indices CDU • Localiser les espaces et bureaux d'information spécialisés dans la bibliothèque • Expliquer le mode de fonctionnement du catalogue	• Donner les cotes ou les indices • Donner un plan

5. Bibliographie

L'ACCUEIL

L'accueil dans les services publics

Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics. France : La Documentation française, 1997. 108 p.

JEANNOT Gilles, JOSEPH Isaac (dir.). *Métiers du public : compétences de l'agent et l'espace de l'usager.* Paris : CNRS Ed., 1995. 345 p.

Le service public : rapport au premier ministre. Mission présidée par Renaud Denoix de Saint Marc. Paris : La Documentation française, 1996. 87 p.

NOYE Didier, KROLL Pierre. *Pour satisfaire nos clients : douze leçons sur la qualité des services.* 3e éd. Paris : INSEP Ed., 1994. 175 p.

Pour un meilleur accueil dans les services publics. Paris : Ministère de la fonction publique, DGAFP, 1994. 47 p.

L'accueil dans les bibliothèques

BELTRAN Josiane, CAPUTO Franck, GRUNBERG Gerard. Qu'y-a-t-il pour votre service?. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 31, 1986, n° 3, p. 336-350.

BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public.* Paris : BPI , Centre Pompidou, 1995. 248 p. Coll. Etudes et recherche.

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux usagers dans les bibliothèques.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996. 429 p. Coll. Bibliothèques.

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES *Charte des bibliothèques en France. Rapport du président pour l'année 1991.* Paris : Association du CBS, 1992. 128 p.

COLLET Anne-Christine, MEYER Anne. Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n° 1, 1998, p. 30-34.

COMBET, Claude. Les guides du lecteur : un plus pour l'accueil du public. *Livres-Hebdo*, n°247, 1997, p. 54-55.

DIAMENT Nic. *Organiser l'accueil en bibliothèque.* [Villeurbanne] : Institut de formation des bibliothécaires, 1997. 198 p. Coll. La boîte à outils.

Evaluer pour évoluer : l'évaluation en bibliothèque / compte rendu de la journée d'étude du 17 janvier 1992 organisée par la Bibliothèque publique d'information (BPI), avec la participation de l'Association pour la promotion de l'extension de la lecture (APPEL), du British Council, du Deutsches Bibliotheksinstitut. Réed. Paris : BPI, Centre Pompidou, 1995. 91 p.

GARDEN Annie. *L'information comme service dans les bibliothèques.* Mémoire de DCB : ENSSIB, 1992. 56 p.

KÖNIG Marie-Hélène, CHOQUET Marie-Christine. De l'être au paraître et du paraître à l'être. Quand les bibliothécaires se forment à l'accueil. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n° 1, 1997, p. 35-38.

MAYERE Anne, MUET Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information. Conception et spécificité. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n°1, 1998, p. 10-19.

MIRIBEL Marielle de. Le guide du lecteur ou la confusion des genres. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n° 6, 1998, p. 64-66.

PAVLIDES Christophe. *L'usager dans la bibliothèque, autonomie et dépendance : compte-rendu du colloque ABF.* Org. par la BU de Nice, 7- 9 septembre 1995.

Publics et usages des bibliothèques, un défi pour la coopération : synthèse du colloque. Paris : BPI, Centre Pompidou, 1999.

SUTTER Eric. La démarche qualité en bibliothèque. Questions-réponses. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n° 1, 1998, p. 20-23.

LA BPI

<u>Généralités, historique</u>

BLANC-MONTMAYEUR Martine. La Bibliothèque publique d'information vingt ans après. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 41, 1996, n° 5, p. 32-35.

BLANC-MONTMAYEUR Martine. La Bibliothèque publique d'information, une bibliothèque revisitée . *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 44, 1999, n° 6, p. 44-49.

KUPIEC Anne. La bibliothèque publique d'information. In *Les Bibliothèques au XXe siècle : 1914-1990.* Sous la dir. de Martine Poulain. Paris : Promodis, Ed. du Cercle de la librairie, 1992, p. 546-549. Coll. Histoire des bibliothèques françaises, 4.

Le musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis ? Paris : BPI, Centre Pompidou, 1996. Coll. Etudes et recherches.

LELEU Florence. *La Relation entre la BPI et le Centre Georges Pompidou.* Mémoire de DCB : ENSSIB, 1994. 61 p.

<u>Le public</u>

BARBIER-BOUVET Jean-François, POULAIN Martine. *Publics à l'œuvre: pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou.* Paris : BPI, Centre Pompidou, La Documentation française, c. 1986, 295 p. Coll. Etudes et recherches.

CAMUS Agnès, CRETIN Jean-Michel, EVANS Christophe. *Les habitués.* Paris : BPI, Centre Pompidou, 1999. Coll. Etudes et recherches.

CHOURROT Olivier. *Messages de lecteurs : A propos de quelques usages de l'écrit en bibliothèque.* Mémoire DCB : Enssib, 1996. 110 p.

EVANS Christophe. *Bpi à l'usage 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la bibliothèque publique d'information du centre Georges Pompidou.* Paris : BPI, Centre Pompidou, 1998. 184 p. Coll. Etudes et recherche.

POULAIN Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information 1982-1989.* Paris : BPI, Centre Pompidou, 1990. 78 p. Coll. Etudes et recherches.

Les services

AVRAIN Madeleine. *Elaboration et mise en œuvre du plan de formation du personnel correspondant aux axes prioritaires définis par la direction de la BPI.* Document interne : BPI, 1993.

BOREZEE Chloé et LAURET Thomas. *Balises en bibliothèques : Les bureaux d'information de la BPI.* Document interne : BPI, 1991.

DELHAYE Anne-Marie. *Accueil et offre de service à la BPI : innovation et adaptation,* Mémoire de DCB : ENSSIB, 1994. 67 p.

MARINET Anne. Le téléphone public d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France,* n°3, 1984, p. 208-219.

Deuxième partie : la conduite du projet

Sommaire de la deuxième partie

1. Introduction

La mission qui nous a été confiée par Monsieur Jouffret, responsable du Service d'Accueil des Publics à la Bibliothèque Publique d'Information, consistait à évaluer et améliorer la qualité de l'accueil et du renseignement dans les bureaux d'information de cet établissement. L'ampleur du projet nous a très rapidement conduits, en accord avec le commanditaire, à recentrer la mission sur le seul bureau d'accueil général de la bibliothèque.

Après une première réflexion collective sur les modalités de la conduite de ce projet, nous avons réparti les rôles au sein de l'équipe :

- Noémie Lesquins, chef de projet,
- Julie Ladant, chargée du budget et du planning,
- Nicolas Morin, chargé de la communication interne,
- Valérie Néouze, chargée de la documentation
- Roland Pintat, chargé de la communication externe.

Nous avons ensuite défini les deux principaux axes d'investigation autour desquels s'articule notre projet : cerner les attentes et les besoins du public en matière d'accueil et connaître le point de vue du personnel sur la mission dévolue au bureau d'accueil, tout en conservant tout au long du projet un regard extérieur, précieux, sur la situation.

La première semaine de stage au mois de mars, nous a permis de prendre connaissance des lieux dont la topographie est essentielle pour le projet et de mettre en œuvre la première phase d'enquête destinée à connaître le point de vue du public sur ce nouveau bureau d'accueil. Deux questionnaires ont été élaborés à cet effet, l'un s'adressant aux lecteurs qui ont eu recours au bureau d'accueil, le second aux lecteurs qui ne s'y sont pas arrêtés. Cette enquête s'est doublée d'une observation quotidienne des pratiques en usage à ce bureau afin d'en déterminer les forces et les faiblesses. Il est ressorti de ce stage une impression de satisfaction générale des lecteurs, dû en partie à la récente réouverture de leur bibliothèque après deux ans de fermeture. Le peu de critiques recueillies a, dans un

premier temps, occulté un certain nombre de dysfonctionnements structurels qui ne sont véritablement apparus qu'au cours de la seconde semaine de stage.

Lors de ce second stage, nous avons orienté notre étude vers le personnel du bureau d'accueil général. Par le biais de longs entretiens individuels menés auprès de la majeure partie des membres du groupe de service public, nous avons pu appréhender la grande disparité de conceptions d'une mission d'accueil pourtant commune et discerner un dysfonctionnement majeur qui s'est révélé être le cœur de la problématique de notre projet : celui de la mauvaise coordination et communication de l'information au sein du groupe de l'accueil dont les conséquences rejaillissent sur la qualité du service rendu à ce bureau. Ces constats ont présidé à l'élaboration de nos deux scénarios, présentés lors du deuxième comité de pilotage. Malgré l'intérêt évident que le commanditaire a prêté au scénario qui s'attaquait au problème de fond, le choix du comité s'est porté sur la solution la plus concrète et la plus pragmatique pour des raisons de facilité de mise en œuvre.

A l'issue de la présentation détaillée, chiffrée et définitive du scénario retenu lors du troisième et dernier comité de pilotage, nous avons été informés par le commanditaire de la toute récente décision de réaménager entièrement l'espace de la mezzanine de la BPI où est situé le bureau d'accueil. Si ce projet dont nous n'avons pas été averti remet en cause certaines des propositions que nous avons pu avancer en nous fondant sur l'analyse de l'existant, il corrobore néanmoins la perception que nous avons eu des principaux dysfonctionnements et sa mise en œuvre n'exclut pas, dans ses grandes lignes, l'application de notre scénario.

2. Cahier des charges initial

2.1. Introduction

Le projet BPI 2000 s'organise autour de deux semaines de stage à la BPI, du 6 au 10 mars 2000 et du 2 au 6 mai 2000. Le présent cahier des charges du projet, élaboré à la suite de ce premier stage, a pour objectif de présenter les objectifs du projet, d'exposer l'analyse de l'existant et de déterminer la démarche et les moyens choisis pour mener à bien le projet.

Afin d'éviter toute confusion dans la terminologie employée dans ce cahier des charges, nous avons décidé d'appeler bureau d'accueil général, le bureau situé à l'entrée de la bibliothèque et faisant l'objet de notre étude, et bureaux d'information, les bureaux situés dans les salles de lecture.

2.2. Présentation du projet

2.2.1 Contexte

La BPI à l'heure de sa réouverture

La Bibliothèque Publique d'Information a rouvert ses portes le 1er janvier 2000. Les travaux de réaménagement dont elle a bénéficié ont eu notamment pour objet d'attirer un public nouveau et de rééquilibrer le poids des étudiants (72% en 1997) parmi l'ensemble des lecteurs. Il s'agissait en somme de réorienter la BPI vers sa mission d'origine : la lecture publique.

L'ouverture d'un nouveau bureau d'accueil général

Pour réaliser cet objectif, un nouveau bureau d'accueil, susceptible, en particulier, de rassurer les lecteurs non étudiants en légitimant leur présence, a été installé à l'entrée de la bibliothèque. Les missions qui lui ont été assignées initialement sont multiples. Il est non seulement censé fournir des renseignements pratiques sur la BPI et sur le Centre Georges Pompidou, mais aussi procurer une première forme d'aide bibliographique. Ainsi, selon

Mme Martine Blanc-Montmayeur, l'accueil ne doit pas « avoir un simple rôle de réorientation[1] ». Il constitue à ses yeux un bureau de réponse aux premières questions, qui devrait n'user de la réorientation vers les bureaux d'accueil et d'information que lorsque la complexité de la demande du lecteur le justifie .

2.2.2 Définition du projet

Enjeu de l'étude des services du bureau d'accueil général

Par rapport aux autres services offerts par la BPI, le bureau d'accueil général reste sans doute celui dont la mission est la moins bien définie parce que la moins expérimentée et la moins ancrée dans la culture de l'établissement. Dès lors, comme le rappelle M. Jean Jouffret, responsable du service Accueil des publics à la BPI et commanditaire du projet, « une étude est nécessaire, à la fois comme constat des pratiques et comme guide de la politique d'accueil à venir[2]. »

Contenu de la mission à effectuer

Notre mission consistera donc à évaluer les services du bureau d'accueil général de la BPI et à proposer des améliorations, c'est-à-dire :

- à définir globalement les attentes formulées par le public relatives au bureau d'accueil général.

- à évaluer les moyens dont disposent l'établissement et les bibliothécaires pour répondre à ces attentes.

- à proposer des scénarios d'amélioration permettant d'ajuster l'offre de service à la demande, en centrant notre étude sur l'ensemble des ressources du bureau d'accueil général :

  - ressources humaines : déploiement du personnel, répartition par plages horaires, formation, outils de communication interne.
  - outils de communication et d'information (imprimés et informatiques) : dépliants et documentation destinés au public, répertoires, annuaires, classeurs, catalogues mis à la disposition du personnel.

[1] Entretien avec Mme Martine Blanc-Montmayeur, 8 mars 2000
[2] Proposition de projet pour la Bibliothèque Publique d'Information, par M. Jean Jouffret

- ressources visuelles et sonores : plans, panneaux, annonces.

Cette évaluation des services proposés par le bureau d'accueil général fera cas de ses relations avec les autres bureaux d'information de la bibliothèque et tiendra compte du problème plus général de l'intégration de la BPI dans le Centre Georges Pompidou.

2.2.3 Contraintes

Une bibliothèque réouverte depuis peu

Dans la mesure où la nouvelle BPI n'a pas encore trouvé son « rythme de croisière » – les services ne sont pas encore « rôdés » et la bibliothèque n'a pas encore retrouvé son affluence habituelle –, nous devrons faire la distinction entre les dysfonctionnements conjoncturels, appelés à disparaître, et les dysfonctionnements structurels, susceptibles d'être améliorés.

Des contraintes extérieures

Dans la mesure où de lourds investissements ont été réalisés dans la nouvelle BPI, nous n'envisageons pas de proposer des solutions qui impliqueraient des décisions dépassant l'action du service Accueil, notamment en matière d'architecture intérieure (signalétique primaire, mobilier...).

2.2.4 Acteurs

BPI

- M. Jean Jouffret, responsable du service Accueil des Publics.
- Mme Suzanne Mallet, responsable du service Formation.
- Mme Françoise Gaudet, responsable du service Etudes et Recherches.

ENSSIB

- Mme Anne Meyer, tuteur .
- Groupe Projet : Julie Ladant, Noémie Lesquins, Nicolas Morin, Valérie Néouze, Roland Pintat.

Comité de pilotage

- M. Jean Jouffret, responsable du service Accueil des Publics.
- Mme Suzanne Mallet, responsable du service Formation.

- Mme Françoise Gaudet, responsable du service Etudes et Recherches.

- M. Michel Thomé, responsable des grilles.

- Mme Raymonde Courrière, responsable du bureau de l'accueil général au sein du service Accueil des Publics

- M. Picot, membre du groupe de service public du bureau d'accueil général.

- M. Charles, membre du groupe de service public du bureau d'accueil général.

- Mme Pichonneau, membre du groupe de service public du bureau d'accueil général.

2.3. Analyse de l'existant

2.3.1 Présentation du bureau d'accueil général

Mission

Le bureau d'accueil général est l'un des 11 bureaux d'accueil et d'information de la bibliothèque. Tous les autres bureaux se trouvent dans les deux étages supérieurs, à l'exception du bureau « Références », placé comme lui sur la mezzanine.

Comme les autres bureaux, l'accueil général est un bureau de service public, dont le personnel n'est pas spécialisé. Alors que chaque bureau est censé renseigner les lecteurs en fonction du ou des domaines de la classification auxquels il est rattaché, le bureau d'accueil général oriente les lecteurs et leur fournit des renseignements, quel que soit le domaine de la classification concerné, ainsi que des informations pratiques. Ce rôle lui est spécifique.

Outre les rôles de renseignement et d'orientation, le bureau d'accueil général est chargé de la gestion des « cabines Borgès », situées sur la mezzanine et destinées au travail des mal-voyants et non-voyants. Il reçoit également les appels téléphoniques adressés à la bibliothèque directement de l'extérieur ou *via* le standard du Centre Pompidou.

Description

Le bureau d'accueil général est placé à l'entrée de la bibliothèque (cf. annexe 9), sur une mezzanine du Centre Pompidou. Le lecteur, pénétrant dans la bibliothèque, trouve immédiatement face à lui l'escalier mécanique qui l'emmène au premier étage ; le bureau d'accueil général est situé à droite de l'escalator. Il est repéré par une signalétique primaire,

au-dessus de lui, en trois panneaux : le premier représente le « i » entouré d' « information », sur le second on lit « accueil », et sur le troisième « bibliothèque ». Derrière le bureau, massif et long, se trouve l'espace de références et son bureau d'information, largement occulté par le bureau d'accueil général.

Personnel

Le groupe de service public du bureau d'accueil général est constitué de 17 agents titulaires, 15 magasiniers et 2 conservateurs. Ils ont tous émis le vœux, parmi d'autres, de travailler à ce bureau. Cette proportion de catégories C est rare dans un groupe de service public et ne reflète pas la structure des corps au sein de la BPI, où les agents de catégories A et B sont largement majoritaires. L'équipe de service public est renforcée, aux heures « de pointe » par des vacataires étudiants, embauchés sur des contrats d'une durée de 5 mois.

Fonctionnement

Le groupe du bureau d'accueil reflète, il est important de le comprendre, la « culture BPI » en matière de service public : il a élu en son sein un responsable de la formation, un responsable du bureau et un responsable « des grilles », c'est-à-dire de la gestion des emplois du temps de service public.

Une « grille » découpe, pour une période de 10 semaines, les horaires d'ouverture de la bibliothèque en plages, réparties entre les membres du groupe au cours des réunions dites de grille[3].

Ces réunions sont particulièrement importantes : elles sont, au-delà de la seule gestion des emplois du temps, le lieu où se fait la vie d'un groupe de service public et c'est à leur occasion que sont évoqués les éventuels problèmes ou besoins du bureau.

[3] Ces plages horaires sont fixées de 12 h à 16 h 30, de 16 h 30 à 19 h, de 19 h à 22 h en semaine, de 11 h à 16 h 30 et de 16 h 30 à 22 h le week-end. Chacun se voit attribué au bureau deux plages de chaque sorte pendant les 10 semaines considérées (sauf deux personnes qui, dans le groupe, ne font qu'une « demie-grille », effectuant l'autre moitié de leur temps de service public dans un autre bureau). Il est cependant possible d'échanger une plage avec celle d'un collègue : ces échanges ont lieu lors de la réunion, bi-mensuelle, du groupe de service public.

2.3.2 Outils documentaires, imprimés et informatiques (cf. annexe 2)

Documentation en libre-accès destinée au public

Au bureau d'accueil général, le public dispose d'une documentation en libre-accès sous la forme de dépliants nombreux et diversifiés. Leur fonction est d'apporter tous les renseignements nécessaires sur des aspects précis de la BPI : fonctionnement, services offerts, collections. Le nombre de dépliants ainsi que les titres proposés varient au fil des jours, au gré de leur succès et de leur réapprovisionnement. De nouveaux dépliants sont par ailleurs programmés par le service Accueil des Publics. Afin de s'orienter, l'usager dispose également d'un plan en couleur des trois niveaux de la bibliothèque, de format A4, fixé au bureau, ainsi que de sa version photocopiée en noir et blanc à la disposition de chaque lecteur. Le tarif des photocopies complète cette documentation pratique sur la BPI.

Enfin, dans les présentoirs situés sur la banque d'accueil sont proposés quelques-uns des programmes culturels concernant tant la BPI que le Centre Georges Pompidou.

Documentation destinée aux bibliothécaires

Pour répondre aux questions et aux attentes des usagers, les bibliothécaires disposent, quant à eux, d'outils plus spécifiques. Les « informations générales », relatives aux notes de service, aux numéros de téléphone utiles, aux listes des membres du personnel, au règlement, sont regroupées sous ce titre dans un classeur.

Le catalogue informatisé demeure le premier outil d'information sur les collections de la BPI. Néanmoins d'autres outils s'offrent en complément : classeur d'informations spécifiques sur les collections de la Mezzanine, cahiers relatifs à la CDU, classeur « Mode d'emploi des CD-Rom ». Quant aux services proposés aux mal-voyants, ils sont décrits dans un classeur à part, doublé d'agendas pour les rendez-vous. En outre, une série de répertoires permet d'orienter le lecteur vers d'autres établissements, documentaires ou non. Enfin, on peut signaler quelques éléments de documentation sur les programmes culturels de la BPI et sur d'autres établissements parisiens.

2.4. Démarche et moyens

2.4.1 Démarche

Étude de la notion d'accueil général en bibliothèque

A partir de la bibliographie rassemblée, nous analyserons la notion générale d'accueil dans une bibliothèque de lecture publique.

La rencontre avec la responsable de l'accueil à la Bibliothèque municipale de Lyon nous permettra de compléter cette analyse par l'étude d'un cas concret différent de celui de la BPI.

Étude de la demande : la perception par le public du bureau d'accueil général

Au cours de la première semaine de stage, nous avons rassemblé un ensemble d'informations nous permettant de déterminer la perception du bureau d'accueil général par le public de la BPI et l'usage qui en est fait.

Le dépouillement du questionnaire soumis à une centaine d'usagers s'étant ou non arrêté à l'accueil (cf. annexe 4), l'analyse sous forme de grille typologique du relevé des questions posées au bureau d'accueil (cf. annexe 5), l'observation des autres bureaux d'informations et la lecture du cahier des lecteurs nous permettra de mieux comprendre les attentes du public à l'égard des bibliothécaires de la BPI et de détecter les principaux dysfonctionnements de la bibliothèque auxquels le public est le plus sensible.

Étude de l'offre : le service offert au public par le bureau d'accueil général

Au cours de la première semaine de stage, nous avons recueilli la documentation destinée au public et observé les outils documentaires, imprimés et informatiques, mis à la disposition du personnel de l'accueil général (cf. annexe 2). Cette observation nous permettra d'établir un premier diagnostic des ressources de l'accueil et d'en déterminer les forces et les faiblesses.

L'analyse de ces informations et de celles contenues dans les outils de communication interne – cahiers des responsables, cahier de liaison et bulletin de communication entre les différents bureaux d'accueil et d'information de la bibliothèque « *R1+R2* » – nous ont permis de définir la nécessité d'orienter également notre investigation vers une enquête auprès du personnel du bureau d'accueil, d'une part en assistant à une réunion de grille et

d'autre part en recueillant, sur la base d'entretiens semi-directifs individuels, les témoignages d'une dizaine de personnes travaillant à ce bureau, dont plusieurs vacataires (cf. annexe 6). Ces entretiens seront enregistrés et resteront strictement confidentiels. Leur transcription n'apparaîtra pas dans le document final de notre étude.

Cette enquête permettra de préciser la perception par le personnel de la mission du bureau d'accueil général et de déterminer ses besoins, notamment en terme d'outils de documentation et de formation à ces outils.

2.4.2 Moyens

Calendrier prévisionnel

Cf. page suivante

	Février				Mars					Avril				Mai				Juin				
Tâches/semaines	5	6	7	8	9	10 st.1	11	12	13 cp1	14	15	16	17	18 st.2	19	20	21 cp2	22	23	24	25 cp3	26
Recueil et analyse bibliographie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Étude de l'accueil à la BM de Lyon				X	X					X	X											
Prise rendez-vous Mme Blanc-Montmayeur				X																		
Préparation questionnaire public			X	X	X																	
Entretien avec Mme Blanc-Montmayeur						X																
Enquête public						X																
Observation accueil						X								X								
Observation autres bureaux						X								X								
Recueil documentation public et personnel						X								X								
Recueil outils de communication interne						X								X								
Traitement enquête public							X	X	X	X	X	X	X									
Analyse documentation public et personnel							X	X	X	X	X				X	X						
Analyse observation accueil et autres bureaux							X	X	X	X	X				X	X						
Analyse outils de communication interne							X	X	X						X	X						
Préparation grille d'entretien personnel										X	X	X	X									
Prise rendez-vous avec personnel											X	X	X									
Interviews personnel														X								
Réunion de grille														X								
Traitement et analyse interviews															X	X						
Synthèse du diagnostic, scénarios																X	X					

Dépenses prévisionnelles (en francs)

	DESIGNATION	PRISE EN CHARGE ENSSIB	PRISE EN CHARGE BPI
FOURNITURES	· Photocopies · Imprimante · Papeterie	200 210 50	200 50
COMMUNICATION	· Téléphone · Fax	50 50	
DEPLACEMENTS ET FRAIS DE SEJOUR	· Rencontre commanditaire (03/02) · Stage 1 (06/03 au 10/03) · Stage 2 (02/05 au 06/05) · Comités de pilotage (tuteur et stagiaires) · Déplacements commanditaire	2 000 5 875 5 875 8 100	1 400
TEMPS DE TRAVAIL	Sur la base d'un taux horaire brut de 61,40 F : · Rencontre avec le commanditaire (4 h) · 4 h par semaine et par personne sur 18 semaines · Deux semaines de stage de cinq jours (base 7 h) · Trois réunions du comité de pilotage (6 h)	1 228 22 104 21 490 1 842	
TOTAL		69 074	1 650
		70 724	

3. Journal de bord

Mardi 1er février

Choix du projet

Constitution de l'équipe projet

Préparation de la visite à la BPI

Jeudi 3 février

Visite de la BPI

Réunion avec le commanditaire Jean Jouffret, responsable du service d'Accueil des Publics, avec Françoise Gaudet (service Etudes et Recherches) et Suzanne Mallet (service Formation)

Jeudi 10 février

Réunion équipe projet

- Répartition des rôles dans l'équipe
- Redéfinition du projet
- Première ébauche de questionnaire à soumettre au public sur l'accueil
- Retrait de la carte de photocopie

Vendredi 11 février

9h-10h : rendez-vous avec Anne Meyer

- Prise de contact
- Précisions sur la problématique du projet
- Réflexion sur les méthodes d'investigation à mettre en œuvre

Mardi 15 février

Retrait de la carte d'imprimante

Rendez-vous pris avec le secrétariat de Martine Blanc-Montmayeur pour la 1ère semaine de stage

Jeudi 17 février

Réunion équipe projet

- Achèvement des deux questionnaires (envoyés à A. Meyer et J. Jouffret)

Jeudi 2 mars

Réunion équipe projet

- Modification du questionnaire en fonction des suggestions d'A. Meyer
- Préparation de la première semaine de stage

6 mars au 11 mars : premier stage BPI

Lundi 6 mars

10h : Réunion avec J. Jouffret, F. Gaudet et S. Mallet

Attribution des laissez-passer par M. Thomé

12h-14h30 : Roland et Valérie : service public à l'accueil ; Nicolas : service public au bureau Références ; Noémie : lecture du cahier des lecteurs ; Julie : lecture du cahier de liaison + test questionnaire

15h30-17h30 : Nicolas et Julie : service public à l'accueil; Valérie et Roland : questionnaire ; Noémie : cahier des lecteurs

17h30-18h30 : Réunion de l'équipe : bilan de la première journée et réflexion sur le questionnaire

19h-21h : Valérie et Noémie : plage de service public nocturne à l'accueil

Mardi 7 mars (fermeture hebdomadaire de la bibliothèque)

10h-12h : Réunion de l'équipe : réflexion méthodologique

14h-16h : Réunion avec J. Jouffret, F. Gaudet et S. Mallet pour améliorer le questionnaire, d'après les tests effectués la veille

16h-18h : Réunion de l'équipe pour effectuer les modifications suggérées et rédiger le questionnaire définitif

Mercredi 8 mars

9h30-10h30 : Réunion avec Martine Blanc-Montmayeur : pistes de réflexions suggérées à propos de la notion d'accueil à la BPI (besoins et souhaits du personnel ; liens avec le Centre Pompidou ; accueil téléphonique)

10h30-12h : Compte-rendu de la réunion ; réflexion méthodologique sur les pistes proposées

13h30-14h30 : Noémie : service public au bureau d'information 1-2-3 (niveau 2) ; Valérie, Julie, Roland : questionnaires ; Nicolas : service public au bureau d'accueil.

14h30-15h30 : Réunion avec J. Jouffret pour évoquer l'organisation du bureau d'accueil (plages de services public du personnel ; organisation des grilles, etc.)

15h30-18h30 : Roland : service public au bureau 1-2-3 (niveau 2) ; Noémie, Valérie, Julie, Nicolas : service public à l'accueil et questionnaires public.

19h-21h : Julie : plage de service public nocturne à l'accueil

Jeudi 9 mars

10h30-11h30 : Réunion équipe projet : analyse des premiers résultats

12h-18h : Roland, Valérie, Julie : questionnaires, comptages, service public à l'accueil ; Nicolas : service public au bureau Presse (niveau 2) ; Noémie : service public au bureau 7-8-9 (niveau 3)

18h-19h : réunion avec Annick Le Hire (Service Accueil des Publics) et Jean-Jacques Charles (responsable des grilles)

Vendredi 10 mars

Questionnaires, comptages, plages de service public au bureau d'accueil

Relevé de l'ensemble des ressources et outils disponibles au bureau d'accueil

Samedi 11mars

Observation du public du week-end

Bilan du stage avec J. Jouffret

Jeudi 16 mars

Réunion équipe projet

- Préparation du premier cahier des charges : esquisse du plan ; répartition des parties au sein de l'équipe

Mardi 21 mars

9h : réunion avec A. Meyer : bilan du stage et conseils méthodologiques pour la rédaction définitive du cahier des charges

Jeudi 23 mars

Réunion équipe projet

- Rédaction définitive du cahier des charges
- Envoi à J. Jouffret

Lundi 27 mars

14h30 : premier comité de pilotage à la BPI

Etaient présents : J. Jouffret ; S. Mallet ; F. Gaudet ; A. Picot ; A. Meyer et l'équipe projet

Validation de la démarche proposée après quelques remarques sur certaines formulations maladroites (bureau d'accueil « autogéré » ; « volontariat » de ses membres)

Mardi 28 mars

11h-12h : Noémie et Julie : participation à une réunion de grille

Jeudi 6 avril

Réunion équipe projet

- Saisie des questionnaires recueillis sur Sphinx
- Préparation d'une grille d'entretien avec les membres du bureau d'accueil pour la deuxième semaine de stage
- Prise de rendez-vous pour ces entretiens

Jeudi 13 avril

Réunion équipe projet

- Prise de rendez-vous pour les entretiens de la deuxième semaine de stage (suite)
- Réflexion bibliographique
- Analyse des informations rassemblées à ce stade de la démarche
- Répartition des sujets d'investigations
-Exploitation des questionnaires

Jeudi 20 avril

Réunion équipe projet

- Elaboration du planning de la deuxième semaine de stage (entretiens, plages de service public, réunions, etc.)
- Réflexion sur des pistes de scénario

2 mai au 5 mai 2000 : Deuxième stage BPI

Mardi 2 mai (fermeture hebdomadaire de la bibliothèque)
10h-12h30 : Réunion avec J. Jouffret et S. Mallet : discussion sur la grille d'entretien + problèmes pratiques (planning, rendez-vous à obtenir, etc.)
14h-18H : Compte-rendu de la réunion du matin et tirage de la grille d'entretien définitive
Elaboration du scénario I
Programmation définitive des entretiens

Mercredi 3 mai
9h30-12h : Discussion sur les scénarios
12h : Comptage
15h30-17h : Roland et Nicolas : entretien Jackie Ebréart + compte-rendu
16h30-18h : Noémie et Valérie : entretien Michel Chédi + compte-rendu
14h-17h30 : Julie : service public à l'accueil (relevé typologique des questions posées) + lecture du cahier des lecteurs et du cahier de liaison

Jeudi 4 mai
9h-10h : Réunion équipe projet
10h-12h30 : Roland et Julie : entretien Michel Thomé + compte-rendu
10h-12h : Nicolas et Noémie : entretien Catherine Pichonneau + compte-rendu
12h30-13h30 : Roland et Nicolas : entretien vacataire
14h-15h30 : Valérie et Julie : entretien Catherine Sébire + compte-rendu
15h30-17h : Nicolas et Noémie : entretien Nassera Cheman + compte-rendu
Le reste de l'après-midi : service public à l'accueil et au bureau référence (relevé des questions posées) ; comptages
17h30-18h30 : réunion équipe projet ; bilan des entretiens

Vendredi 5 mai

9h45-11h30 : Valérie et Julie : entretien Marie-Cécile Robin + compte-rendu

11h30-13h : Roland et Nicolas : entretien Annick Le Hire + compte-rendu

14h-15h30 : Noémie et Valérie : entretien Giselle Chéré + compte-rendu

15h-16h30 : Roland et Nicolas : entretien Caroline Saint-Bonnet + compte-rendu

16h30-17h : Roland et Nicolas : entretien Catherine Saudet (chef de service)

Le reste de l'après-midi : plages de service public à l'accueil (relevé des questions posées) + relevé des ressources et outils disponibles à l'accueil (liste comparative avec le mois de mars)

18h30 : Bilan du stage avec J. Jouffret

Jeudi 11 mai

Réunion équipe projet

- Bilan du stage et analyse des données recueillies
- Dépouillement des grilles de question relevées pendant les plages de service public à l'accueil (Noémie)
- Dépouillement des entretiens (compte-rendu global) (Nicolas et Roland)
- Comparaison des entretiens et des données recueillies au service Formation durant le stage (Julie)
- Article de la gazette des projets (Valérie)
- Réflexion sur les scénarios
- Entretien avec A. Meyer

Vendredi 12 mai

10h : Entretien avec Alain Picot à la BPI (Noémie et Nicolas) + compte-rendu

Mercredi 17 mai

Réunion équipe projet

- Synthèse des données recueillies au cours des deux stages
- Elaboration des deux scénarios définitifs

Rédaction du deuxième cahier des charges qui présente les deux scénarios retenus (« Développement de la communication et de la coordination » et « Amélioration du renseignement direct »)

Jeudi 18 mai

Réunion équipe projet

- Rédaction définitive du deuxième cahier des charges
- Envoi du deuxième cahier des charges à la BPI

Mardi 23 mai

10h-12h30 : Deuxième comité de pilotage à la BPI

Etaient présents : J. Jouffret, S. Mallet, F. Gaudet, A. Picot, A. Meyer et l'équipe projet

Après une discussion animée, c'est le scénario II sur l'amélioration du renseignement direct qui est retenu.

Jeudi 25 mai

Réunion équipe projet

- Développement du scénario II : réflexion commune sur les différents volets du scénario, puis répartition des parties entre les membres de l'équipe.
- Plan + espace de documentation (Noémie et Valérie)
- Serveur vocal (texte + devis) (Roland et Julie)
- Amélioration de l'accueil direct (grille de réponses types) (Nicolas)

Mercredi 31 mai

Réunion équipe projet

- Développement du scénario (suite)

Mardi 6 juin

9h30-10h30 : rendez-vous avec Anne-Christine Collet au sujet de l'accueil et du serveur vocal de la BM de Lyon (Roland et Julie)

Jeudi 8 juin

Réunion équipe projet

- Développement du scénario (suite)
- Mise en commun du travail effectué
- Rédaction du troisième cahier des charges

Jeudi 15 juin

Réunion équipe projet

- Rédaction définitive du troisième cahier des charges

- Envoi à la BPI

Lundi 19 juin

14h30-16h : Troisième comité de pilotage

Etaient présents : J. Jouffret, F. Gaudet, A. Picot, A. Meyer et l'équipe projet.

Validation du scénario, après quelques remarques de formulation et de forme.

Jeudi 22 juin

Réunion équipe projet

- Préparation de la rédaction du mémoire définitif : correction et mise en forme des documents devant y figurer ; liste des annexes.

-Répartition des documents à reprendre pour les intégrer au mémoire

Jeudi 29 juin

Réunion équipe projet

- Rédaction et mise en forme du mémoire définitif

Jeudi 6 juillet

14 h : Remise du mémoire

Mardi 18 juillet

15 h : Soutenance du projet

4. Comptes rendus de réunions

4.1 Réunion du 7/2/2000

Etaient présents les cinq membres du groupe projet : Julie Ladant, Noémie Lesquins, Nicolas Morin, Valérie Néouze, Roland Pintat.

Deux grands ensembles de questions ont semblé devoir être examinés pour l'instant : la notion d'accueil d'une part ; l'accueil tel qu'il est dans la nouvelle BPI d'autre part.

La notion d'accueil

- La notion d'accueil doit être envisagée, même brièvement, de façon théorique à l'aide d'une bibliographie traitant de la question ; elle doit aussi être replacée dans le contexte du développement de l'accueil dans les services publics (rapport Rocard) en général, et dans les bibliothèques en particulier. Il serait bon, à ce sujet, de prendre contact d'une part avec les gens de la BM de Lyon, qui ont fait un travail de fond sur ces questions, éventuellement par l'intermédiaire d'Anne Meyer, et d'autre part avec le groupe projet qui travaille sur l'accueil du SCD Grenoble 2-3.
- Un historique de l'accueil à la BPI doit être fait, de l'absence de tout bureau d'accueil en 1977 à son introduction en 1993 par M. Blanc-Montmayeur. Un entretien avec cette dernière devrait permettre de mieux cerner les intentions de l'équipe de la BPI à ce sujet.

L'accueil dans la nouvelle BPI

- Quel accueil l'équipe a-t-elle voulu mettre en place dans la nouvelle BPI ? Quelles étaient ses intentions ? Quels objectifs étaient envisagés, et quels résultats attendus ? Ces éléments devront être mis en évidence par un entretien avec M. Blanc-Montmayeur, mais aussi avec notre commanditaire, J. Jouffret, et avec les membres de l'équipe de service public de l'accueil. Dans ce contexte, l'architecture de la nouvelle BPI et de son bureau d'accueil devront être décrits.
- Comment le public s'approprie-t-il le nouveau bureau d'accueil ? C'est la question centrale du projet tel qu'il était formulé dès l'origine par le commanditaire, qui devra faire l'objet d'un constat lors des deux semaines de stage.

Nous avons pensé à une série d'outils qui permettraient de mesurer et de comprendre le rapport du public à l'accueil : une typologie et un relevé des questions posées à l'accueil ; diverses possibilités de comptage des lecteurs ; des questionnaires ; des entretiens semi-directifs ; un examen des outils à la disposition des bibliothécaires à ce bureau ; un examen des brochures à la disposition du public et de leur usage à l'accueil, etc.

Même si le bureau de l'accueil est notre seul sujet d'étude, il a semblé indispensable, pour disposer d'éléments de comparaison, d'étudier aussi le bureau « Références » qui partage avec l'accueil la mezzanine de la bibliothèque, et le premier bureau qui se trouve à l'étage. On veillera aussi à ne pas perdre de vue les rapports de la BPI avec le Centre Pompidou.

Pour la prochaine réunion, fixée au 10/2/2000, il est prévu de :

• prendre rendez-vous avec M. Blanc-Montmayeur ;

• prendre contact avec J. Jouffret pour lui demander de nous mettre en contact avec la responsable du service de réponse à distance de la BPI-Brantôme, qui avait mis au point une typologie des questions reçues ;

• Faire une bibliographie sur l'accueil ;

• Imaginer quelques questions qui alimenteront un questionnaire futur.

4.2 Réunion du 17/2/2000

Etaient présents les cinq membres du groupe projet : Julie Ladant, Noémie Lesquins, Nicolas Morin, Valérie Néouze, Roland Pintat.

Nous avons d'abord fait un tour de table pour mettre au clair les questions principales sur le projet : quelle mission ? quelles contraintes ? quels objectifs ? quels moyens ?

Nous sommes parvenus à un accord unanime sur les réponses suivantes :

La mission

- Mesurer et évaluer l'utilisation par les lecteurs du bureau d'accueil mis en place dans la nouvelle BPI ;

- Faire des propositions qui viseraient à l'amélioration du service rendu au bureau d'accueil.

Les contraintes

- Nécessité de circonscrire le projet, donc la notion d'accueil ;

- Il existe une contrainte « matérielle » forte : le projet est à mener dans une bibliothèque neuve, dont la proposition d'accueil vient d'être repensée. D'où une double impossibilité : il est impossible de modifier en profondeur l'architecture du lieu (y compris l'architecture intérieure, dont la signalétique primaire) ; il est impossible de faire une proposition qui serait incompatible avec l'accueil tel qu'il a été globalement conçu dans la nouvelle BPI (La réouverture récente de la BPI n'ayant pas permis à l'accueil de faire ses preuves) ;

- La contrainte « culturelle » est elle aussi très forte : il est très délicat de trop s'écarter de la culture d'établissement de la BPI qui veut, par exemple, que les formations se fassent systématiquement sur la base du volontariat. Les propositions que nous pourront faire devront donc être présentées de façon prudentes, être incitatives plus que directives, d'ampleur modeste plus que fondamentale ;

- A l'exception de Roland Pintat, notre manque de compétence en matière sociologique et d'études sociologiques nous interdit de nous aventurer trop loin dans l'étude des publics de la bibliothèque ;

- On constate un manque de concertation, dans la conception du projet, entre la demande de la BPI (qui souhaite une simple étude et veut bénéficier du regard « neuf » de stagiaires extérieurs à la bibliothèque) et la demande de l'Enssib (qui souhaite un authentique *projet*, devant aboutir à une *action*). Il nous faudra, autant que faire se peut, satisfaire ces deux demandes à la fois.

Les objectifs

Il faut proposer plusieurs améliorations au service de l'accueil, dont une qui serait plus particulièrement élaborée, d'une mise en place aisée et d'un faible coût.

Les moyens

Il sont de deux ordres :

- Les moyens d'évaluer : observation, relevé de questions, comptabilisation, interrogation des lecteurs, des bibliothécaires, étude de la documentation distribuée au

public, étude des outils à disposition des bibliothécaires, des cahiers des lecteurs... Ces moyens d'évaluation devront veiller à mêler le qualitatif et le quantitatif.

- Les moyens d'améliorer (hypothèses) : signalétique, dépliants retravaillés, nouveaux documents, propositions de formation, outils d'évaluation pérennes, réorganisation du personnel...

La suite de la réunion est consacrée à l'élaboration de deux questionnaires au public : l'un pour les lecteurs qui se sont arrêté au bureau d'accueil, l'autre pour les lecteurs qui ne se sont pas arrêté au bureau d'accueil.

4.3 Réunion du 16/03/2000

Etaient présents les cinq membres du groupe projet : Julie Ladant, Noémie Lesquins, Nicolas Morin, Valérie Néouze, Roland Pintat.

Noémie Lesquins, faisant le bilan du stage constate, de concert avec les autres membres du groupe, que notre orientation première sur une étude du lectorat, qui suivait les recommandations orales de J. Jouffret, ne correspondait pas à ce qui était demandé dans la lettre de mission d'une part, ne correspondait pas non plus aux les recommandations orales de M. Blanc-Montmayeur, données pendant la semaine de stage, qui nous incitait à travailler plutôt sur le personnel.

Dans cette perspective, et en exploitant malgré tout au maximum les données recueillies grâce au questionnaire, qui peuvent donner une base statistique à nos remarques, nous convenons d'orienter la seconde semaine de stage, prévue début mai, vers une étude du point de vue et des attentes du personnel (entretiens).

Dans cette optique, il est important de demander la présence, lors du comité de pilotage qui doit se tenir le 27 mars, des 3 responsables du groupe de service public de l'accueil.

Il est adopté une charte graphique pour les documents émanant du groupe.

Il est adopté, conformément aux exigences de l'Enssib, un nom de groupe : *Projet BPI 2000.*

Il est adopté un titre au projet du groupe, reprenant les termes de la lettre de mission de J. Jouffret : *Evaluer et améliorer les services rendus au bureau d'accueil général de la BPI.*

Il est procédé à l'adoption du plan détaillé du cahier des charges qui doit être présenté lors du 1er comité de pilotage le 27 mars 2000.

Valérie Néouze insiste sur le fait qu'il est souhaitable de maintenir un certain niveau d'abstraction dans ce cahier des charges, de façon à éviter de se trouver, lors de la rédaction ultérieure d'autres parties du projet, dans l'obligation de faire des redites, d'une part, et de façon à conserver une certaine souplesse de manœuvre d'autre part. Les autres membres du groupe approuvent.

Noémie Lesquins, qui en a longuement discuté avec notre tuteur, Anne Meyer, insiste sur la nécessité, de façon à lever les ambiguïtés nées de l'écart entre la lettre de mission de J. Jouffret (qui parle explicitement de formation et d'organisation du travail) et ses propos informels, nous invitant à ne pas nous engager sur ces voies mais à leur préférer une « simple » étude du lectorat – Noémie Lesquins insiste donc sur la nécessité de stipuler clairement, dans le cahier des charges qui sera soumis au comité de pilotage, que nous n'excluons pas, bien au contraire, de nous préoccuper des questions de formation et d'organisation du travail au sein du bureau d'accueil, conformément à la lettre de mission initiale. Le cahier des charges sera accepté ou rejeté mais, en tout état de cause, les choses seront clarifiées. Les autres membres du groupe approuvent.

Les parties du cahier des charges sont réparties entre les membres du groupe, pour rédaction. La rédaction devra être achevée au début de la semaine prochaine pour pouvoir être soumis à Anne Meyer.

4.4 Compte rendu du comité de pilotage du 27 mars 2000

Etaient présents les cinq membres du groupe projet (Julie Ladant, Noémie Lesquins, Nicolas Morin, Valérie Néouze, Roland Pintat), Anne Meyer (tuteur du groupe projet à l'Enssib), Jean Jouffret (responsable du service Accueil des Publics à la BPI), Suzanne Mallet (responsable du service de la Formation à la BPI), Alain Picot (responsable du groupe de service public du bureau d'accueil général), Françoise Gaudet (responsable du service Etudes et Recherches à la BPI).

Avant que le groupe-projet ne commence à présenter le cahier des charges, M. Jouffret prend la parole. Il fait remarquer que le cahier des charges présente les modalités de constitution des groupes de service public de la BPI de manière un peu inexacte : ces groupes n'ont pas été vraiment constitués sur la base du volontariat,

même si leurs membres avaient envisagé, parmi d'autres vœux d'affectation, de travailler dans le bureau d'accueil général. Il semble en outre abusif à M. Picot d'employer le terme d' « autogestion » pour désigner la manière dont ces groupes sont administrés. Selon lui, ils ne décident de rien, leur structure permet tout au plus de faire circuler l'information entre la direction et la base. Mme Gaudet relève une autre imprécision dans le cahier des charges : il y avait déjà un bureau d'accueil dans l'ancienne BPI, le nouveau bureau n'est donc pas une création ex nihilo.

Après ces quelques remarques, Noémie Lesquins présente la démarche et les premiers résultats obtenus par le groupe BPI 2000. Valérie Néouze demande ensuite à M. Jouffret s'il serait possible de connaître la liste précise des nouveaux dépliants, encore sous presse, que la bibliothèque va proposer à ses lecteurs. M. Picot fait remarquer à ce sujet qu'un dépliant portant sur Internet ferait l'économie de bien des questions posées à l'accueil. Mais M. Jouffret pense qu'il est encore un peu tôt pour fournir ce dépliant, dans la mesure où l'installation dans la BPI de points d'accès à l'Internet n'est pas encore achevée.

Le groupe-projet aimerait aussi disposer de davantage de renseignements sur le service de réponse par téléphone. M. Picot ne voit pas pourquoi le bureau d'accueil, comme l'a décidé la direction, serait désormais chargé de répondre au téléphone : pourquoi ne pas installer un véritable standard, chargé de répondre au téléphone, à l'image de celui qui avait été conçu dans la bibliothèque de la rue Brantôme (les RADI)?

Nicolas Morin aborde peu après la question des entretiens que le groupe-projet compte avoir avec des membres du personnel de l'accueil. M.Jouffret promet de lui fournir une liste téléphonique des personnes susceptibles d'accepter une interview. Noémie Lesquins voudrait que parmi celles-ci figure un vacataire, ainsi qu'une personne qui consacre beaucoup de son temps au service public. M. Picot suggère d'en interviewer plus d'un dans la mesure où ils ont une approche extérieure du bureau d'accueil qui pourrait être intéressante. Cette suggestion est approuvée par les autres membres du comité de pilotage. Mme Meyer invite le groupe projet à préparer un pré-questionnaire et de l'envoyer à M. Jouffret avant que les entretiens n'aient lieu.

M. Picot convie ses membres à participer à une réunion de grille qui doit avoir lieu le lendemain, et qui selon lui leur fournira davantage d'informations que des interviews.

La discussion porte ensuite sur la signalétique. M Jouffret fait savoir que des portants vont être disposés dans la bibliothèque, à proximité des bureaux d'information,

destinés à recevoir des informations temporaires. Il serait d'ailleurs envisageable, selon lui, de créer de nouveaux éléments de signalétique. Mme Mallet annonce que des plans de trame, permettant de localiser une côte dans un secteur, devraient d'ici peu être proposés aux lecteurs .

M Jouffret suggère au groupe-projet de ne pas négliger les aspects les plus concrets de l'activité du bureau d'accueil (objets trouvés, vols). Le bureau d'accueil a-t-il les moyens de remplir ces missions? Peu avant la fin de la réunion, Mme Gaudet intervient : elle juge intéressant d'étudier les relations qui pourraient exister entre le bureau d'accueil et le bureau de la salle des références. Selon M. Picot, celles - ci se réduisent à de simples rapports de bon voisinage. Valérie Néouze et Noémie Lesquins font cependant remarquer qu'il est nécessaire pour le groupe-projet de circonscrire l'étude du bureau d'accueil, étant donné le temps imparti à cette étude.

4.5 Compte rendu du comité de pilotage du 23 mai 2000.

Etaient présents les cinq membres du groupe projet (Julie Ladant, Noémie Lesquins, Nicolas Morin, Valérie Néouze, Roland Pintat), Anne Meyer (tuteur du groupe projet à l'Enssib), Jean Jouffret (responsable du service Accueil des Publics à la BPI), Suzanne Mallet (responsable du service de la Formation à la BPI), Alain Picot (responsable du groupe de service public du bureau d'accueil général), Françoise Gaudet (responsable du service Etudes et Recherches à la BPI).

Dès le début de la réunion, M. Jouffret nous demande à « quelles questions saugrenues » nous faisons allusion dans le second cahier des charges. M. Picot remarque que ses collègues des bureaux de renseignement thématiques ne sont pas toujours disposés à répondre aux questions téléphoniques des lecteurs. Noémie Lesquins présente les deux scénarios et la discussion s'engage. A propos du second scénario, M. Jouffret se demande s'il est possible de ne pas réorienter les lecteurs qui s'adressent au bureau d'accueil général. Il nous informe que le service des réponses à distance (RADI) va désormais répondre aux questions posées à distance par internet. A propos du serveur vocal, M. Picot estime que sa mise en place ne coûterait pas très cher. Pourtant, selon A. Meyer, cette installation ne devrait pas être chose aisée. Madame Suzanne Mallet fait observer que la bibliothèque est tributaire du Centre Pompidou pour les liaisons téléphoniques : tous les appels adressés à la bibliothèque passent par le central

téléphonique du Centre. En outre, ce standard est constamment surchargé (M. Picot). Les difficultés de mise en œuvre d'un répondeur téléphonique seraient par conséquent nombreuses. M. Jouffret paraît intéressé par la proposition du groupe projet de faire fabriquer un plan de la bibliothèque, qui serait disposé à proximité du bureau d'accueil. Mme Mallet s'interroge sur la pertinence de revoir l'organisation de la formation dans les groupes de service public : son efficacité dépend très largement des initiatives du personnel, d'autres groupes ont su remarquablement l'organiser. Elle regrette que nous n'ayons pas abordé la question pourtant très importante de la relation entre le bureau d'accueil général et les bureaux d'information thématiques. M. Picot s'insurge contre la proposition de scénario n° I, qui vise à normaliser et rendre plus homogènes la qualité et le temps de réponse au lecteur. Il argue que le bibliothécaire doit adapter sa réponse au lecteur à qui il a affaire, ce qui rend la normalisation impossible. A propos du scénario I, M. Jouffret constate qu'il aura pour conséquence d'ëtablir une hiérarchie dans le groupe de service public. M. Picot partage cette analyse et critique avec véhémence ce scénario, an nom de la culture professionnelle de la BPI : si une personne du bureau d'accueil rencontre une difficulté, rien ne l'empêche de s'adresser directement au responsable du groupe ou au responsable du service de l'Accueil des Publics. Il s'en prend également à l'idée de rendre obligatoires et fréquentes les réunions de grille : ce n'est pas en contraignant les gens que l'information passera mieux. M. Picot suggère que l'adoption d'un tel scénario ne manquerait pas de soulever de vives protestations dans les rangs des personnels. Madame Gaudet nous conseille alors d'imaginer un autre scénario qui emprunterait à la fois au premier et au second. Selon elle, il serait normal que les réunions de grille aient pour fonction de faire circuler l'information. Mme Meyer fait observer que le groupe projet ne disposera pas du temps nécessaire pour concevoir un nouveau scénario. Dès lors, le second scénario est finalement choisi par le comité de pilotage. M. Jouffret propose de nous mettre en contact avec Dominique Baudry, chargé de la gestion de la signalétique au Centre Pompidou. Mme Meyer pense qu'il serait bon que nous allions à la BNF pour étudier son répondeur. M. Picot nous exhorte à ne pas oublier le problème du manque d'informations dans la bibliothèque sur les animations du Centre Pompidou : auparavant, des portants (« totems ») donnaient au lecteur des informations détaillées.

4.6 Réunion du 8/06/2000

Etaient présents les cinq membres du groupe projet : Julie Ladant, Noémie Lesquins, Nicolas Morin, Valérie Néouze, Roland Pintat.

Julie Ladant et Roland Pintat présentent leurs propositions pour les messages du serveur vocal. L'architecture du serveur est discutée à partir de l'exemple d'architecture proposé par le serveur de la BNF.

Le problème de la place à attribuer au service des réponses à distance (RADI) est évoqué : faut-il les placer dans la partie consacrée aux renseignements sur les services, ou plus spécifiquement dans celle consacrée aux questions bibliographiques. Nous optons pour la première solution, mais transformons la dernière option : à « si vous avez une recherche bibliographique » est préféré « si vous souhaitez parler à un bibliothécaire ».

La structure suivante est finalement arrêtée :

1. Horaire et conditions d'accès
2. Collections et services
3. Aveugles & malvoyants
4. Manifestations culturelles
5. Autres ressources documentaires du Centre
6. Parler à un bibliothécaire

La partie 4 (manifestations culturelles) devrait être trimestrielle. Julie Ladant et Roland Pintat nous signalent qu'il existe une société qui assure ce type de maintenance pour un coût d'environ 5 000 FF par an.

Valérie Néouze et Noémie Lesquins évoquent les problèmes liés à l'équipement (panneaux et « Totems » de présentation). Nous obtenons des informations contradictoires : J. Jouffret nous dit que nous pouvons regarder dans un catalogue courant. H. Attia, responsable de l'équipement, nous assure qu'il nous faudrait passer par le cabinet Bodin : tout le mobilier de la BPI est fait sur mesure et est considéré comme « artistique » ; Bodin ne ferait de devis que pour un travail réel (non pour un exercice de l'Enssib). Il nous est donc pratiquement impossible de chiffrer ce travail d'art, ni de proposer quelque chose qui existe par ailleurs dans le commerce.

Il est décidé que ces contradictions seront explicitées dans le document final.

Concernant le plan que nous devons proposer, on évoque la possibilité d'utiliser les espaces blancs pour y insérer quelques informations comme les horaires ou les tarifs des photocopies.

Nicolas Morin présente le texte qu'il propose pour la partie « amélioration du renseignement direct » du cahier des charges. Le texte est discuté. Pour sa quatrième partie concernant les « réponses-types », nous reprenons dans un premier temps collectivement les relevés de questions pour tenter de les regrouper par catégories. Nous constatons que nombre de questions sont trop complexes ou trop précises pour pouvoir recevoir une réponse-type. Il est plutôt décidé que nous n'envisagerons pas la totalité des questions, mais seulement celles qui, par leur degré de généralité, se prêtent à un traitement normalisé, stipulant pour chacune quelle réponse orale donner et quel document fournir.

Pour la prochaine séance, chacun intégrera dans son document les modifications et ajouts décidés lors de cette réunion.

Il est enfin décidé de fournir, en annexe du prochain cahier des charges, le tableau statistique intitulé « typologie des questions relevées à l'accueil ».

5. Budget

	DESIGNATION	PRISE EN CHARGE ENSSIB	PRISE EN CHARGE BPI
FOURNITURES	· Photocopies · Imprimante · Papeterie	200 210 50	200 50
COMMUNICATION	· Téléphone · Fax	150 50	
DEPLACEMENTS ET FRAIS DE SEJOUR	· Rencontre commanditaire (03/02) · Stage 1 (06/03 au 10/03) · Stage 2 (02/05 au 06/05) · Comités de pilotage (tuteur et stagiaires) · Déplacements commanditaire	2 000 5 875 5 875 8 100	1 400
TEMPS DE TRAVAIL	Sur la base d'un taux horaire brut de 61,40 F : · Rencontre avec le commanditaire (4 h) · 4 h par semaine et par personne sur 18 semaines · Deux semaines de stage de cinq jours (base 7 h) · Trois réunions du comité de pilotage (6 h)	 1 228 22 104 21 490 1 842	
TOTAL		69 174	1 650
		70 824	

6. Planning

	Février			Mars					Avril			Mai				Juin					Juillet	
Tâches/semaines	5	6	7	9	10 stage	11	12	13 c.p.1	14	15	16	18 stage	19	20	21 c.p.2	22	23	24	25 c.p.3	26	27	29
Choix du projet ; visite de la BPI	■																					
Recueil et analyse bibliographie		■	■	■						■												
Préparation questionnaire public		■	■	■	■																	
Entretien avec Mme Blanc-Montmayeur					■																	
Enquête public					■																	
Observation accueil et autres bureaux					■							■										
Recueil documentation du bureau d'accueil					■							■										
Comptages					■							■										
Rédaction du premier cahier des charges						■	■															
Réunion de grille								■														
Traitement enquête public									■	■												
Analyse documentation du bureau d'accueil									■	■												
Analyse *observation* accueil *et autres bureaux*									■	■												
Préparation grille d'entretien personnel										■	■											
Prise rendez-vous avec personnel										■	■											
Entretiens personnel												■										
Traitement et analyse des entretiens												■	■									
Rédaction articles de la Gazette des projets													■								■	
Synthèse du diagnostic, scénarios													■	■								
Rédaction du second cahier des charges													■	■								
Développement du scénario retenu															■	■	■					
Étude de l'accueil à la BM de Lyon																	■					
Rédaction du troisième cahier des charges																	■	■				
Rédaction du mémoire définitif																			■	■		
Dépôt du mémoire																					■	

Annexes

SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : LISTE DES SOURCES D'INFORMATION UTILISEES POUR LE PROJET

Afin d'obtenir la vision la plus complète et la plus objective possible du bureau d'accueil général, nous avons tenté de multiplier les sources d'information concernant son fonctionnement. Chacun des stages a privilégié une approche particulière des acteurs concernés, le public d'une part, le personnel d'autre part, relayée par une observation sur le terrain des pratiques et des comportements.

L'étude d'autres bibliothèques a constitué un second volet de notre recueil d'information.

I- <u>Sources d'information internes à la BPI</u>

Observation

- Observation générale du bureau d'accueil et d'autres bureaux d'information (Références, Presse, Bureau 3, etc.)
- Relevés des questions posées par les lecteurs au bureau d'accueil
- Comptage du pourcentage de lecteurs passés à l'accueil à leur arrivée dans la bibliothèque par rapport au nombre total de lecteurs entrant
- Liste des outils de communication et d'information présents au bureau d'accueil
- Présence à une réunion de grille

Enquête et entretiens

- Enquête auprès du public (50 personnes s'étant arrêtées au bureau d'accueil et 53 personnes ne s'y étant pas arrêtées)
- Entretien avec Mme Martine Blanc-Montmayeur, directrice de la BPI
- Entretiens avec le personnel (10 titulaires et 2 vacataires)

Documentation

- Cahier des lecteurs du bureau d'accueil
- Cahier des « guérite »
- Cahier de liaison du bureau d'accueil
- Cahier des responsables du bureau d'accueil
- Bulletin d'information « R1+R2 » (non officiel)
- Documentation sur les formations proposées aux membres du bureau d'accueil
- Documentation sur l'organisation du service des grilles

- Documentation sur l'accueil des mal-voyants et des aveugles

II- <u>Sources d'information externes à la BPI</u>

- Entretien avec Anne-Christine Collet, responsable du service Accueil de la Bibliothèque municipale de Lyon
- Guide des procédures d'accueil service public-1998, Bibliothèque municipale de Lyon
- Etude du serveur vocal de la Bibliothèque Nationale de France

ANNEXE 2 : LISTE DES OUTILS DISPONIBLES AU BUREAU D'ACCUEIL GENERAL

Cette liste dressée au cours des deux semaines de stage rend compte de l'ensemble des outils de communication et d'information (non documents de communication internes) disponibles sur le bureau d'accueil général de la BPI ou sur les étagères situées derrière les bibliothécaires.

Les **caractères gras** désignent les outils présents lors des deux stages.

Les caractères normaux signalent les outils présents uniquement lors de la première semaine de stage.

Les caractères italiques signalent les outils nouveaux observés au cours de la deuxième semaine de stage.

Cette liste amène trois remarques :

- Elle met en évidence l'importance et la variété des informations disponibles à l'accueil et, a fortiori, l'importance du bureau d'accueil général à l'intérieur de la bibliothèque, qui est le seul à disposer de l'ensemble de cette documentation, les autres bureaux étant plus spécialisés. Elle est significative des trois missions du bureau : renseignement pratique sur la bibliothèque, sur le Centre Georges Pompidou et sur les établissements extérieurs, orientation, recherche bibliographique.

- Elle permet de faire état de l'accroissement important de documentation entre la première et la seconde semaine de stage, notamment de celle à l'usage des bibliothécaires.

- Elle rend compte également du problème de l'approvisionnement irrégulier de la documentation à l'usage du public.

I) Documentation proposée en libre accès au public :

1) Dépliants :

- La bibliothèque publique d'information. Mode d'emploi
- L'espace Accueil et Références
- **L'accueil des personnes malvoyantes à la BPI**
- **L'accueil des personnes aveugles à la BPI**
- **L'espace presse**

- **Les documents sonores parlés**
- **Les entreprises, les études de marché**
- **La recherche d'emploi**
- Les métiers de l'orientation professionnelle
- Le cinéma du réel
- Les ressources documentaires du Centre Pompidou
- **Les films documentaires dans les vidéothèques parisiennes**
- **Les bibliothèques, centres de documentation et librairies en anglais à Paris**
- La vie quotidienne à Paris et en Ile-de-France
- *Les bibliothèques, centres de documentation et librairies en allemand à Paris*

<u>2) Feuille volante sur le bureau :</u>

- **Note rappelant l'interdiction des téléphones portables**

<u>3) Feuilles fixes sous plastique sur le bureau :</u>

- **Plan en couleur de la bibliothèque**
- **Tarifs des photocopies**

<u>4) Documentation dans les présentoirs sur le bureau :</u>

- **Tas de plans photocopiés en noir et blanc de la bibliothèque (pas toujours approvisionnés)**
- Officiel des spectacles
- Calendrier 2000 (Centre Pompidou)
- Brochure sur le cinéma du réel (BPI)
- Cartons annonçant le cycle de conférence : *Un dimanche , une œuvre*
- Documents annonçant cycles de rencontre au Centre Pompidou : *Au bout du conte ; Un siècle à écrire*
- Document annonçant un colloque au Centre Pompidou : *Littérature et médecine*
- Programme BPI 2000 (avril-mai-juin)

- *Programme « Un siècle à écrire : jeunes littératures européennes » (cycle de rencontres, avril-mai-juin)*
- *Lettre d'information sur le 8e prix Mobius international 2000, accueilli par le Centre Pompidou*
- *« Au bout du conte », (programme des conférences, mai-juin 2000)*
- *« Le langage et le siècle. Dogmatisme des mots, désinvolture du sens » (cycle de conférences)*
- *liste des dernières publications de la BPI et du Centre Georges Pompidou*
- *Programme des « Rendez-vous de l'édition » (avril-mai 2000)*

II) Documents réservés à l'usage des bibliothécaires :

1) **Catalogue informatisé et Internet**

2) **Un classeur d' « Informations générales » comprenant :**

- **Notes de service**
- **Téléphones utiles hors de la bibliothèques (pompier, renseignements...)**
- **Information sur les visites de groupe**
- **Règlement de la bibliothèque**
- **Mode d'emploi de l'OPAC**
- **Liste des collègues pratiquant telle ou telle langue**
- **Liste des dossiers reliés de public-info**
- **Notes du service de sécurité**
- **Exemplaire complet du dossier de presse de la BPI destiné aux professionnels**
- *Un plan en couleur*
- *Tarifs des photocopies*
- *Liste des cybercafés*
- *Plan de métro*
- *Quelques phrases utiles en anglais*
- *Liste de « Qui achète quoi et qui traite quoi ?» en interne à la BPI*

- *Extrait du règlement du Centre*

3) **Un classeur « Mode d'emploi des CD-Roms » :**

4) **Un classeur « Informations spécifiques » comprenant :**
   - **Les permanences le Samedi et le Dimanche**
   - **Les collections de la Mezzanine**
   - **Un classeur contenant le numéro de téléphone de tout le personnel de la BPI**
   - *Liste manuscrite des cybercafés du quartier*

5) **Un classeur d'informations pour le service des mal-voyants et des aveugles (que répondre, outils...)**

6) *Un cahier de liaison pour les guides volontaires (section des déficients visuels)*

7) **Deux agendas pour noter les RV, l'un pour les mal-voyants, l'autre pour les aveugles**

8) *Une note plastifiée sur le bureau indiquant que les clés des cabines pour malvoyants sont à remettre aux guides après émargement*

9) **Deux cahiers comprenant respectivement :**
   - **Index alphabétique des domaines qui donne leur cote selon la CDU**
   - **Classement numérique par cote qui permet de renseigner sur le domaine recherché**

10) **Ouvrages imprimés :**
   - **Papyrus**
   - **Oriente-Express**
   - **Répertoire des bibliothèques et de centres de documentation**

- **Adresses des bibliothèques publiques**
- Grand plan de Paris
- *Pages jaunes/pages blanches*

11) **Documentation en feuilles :**

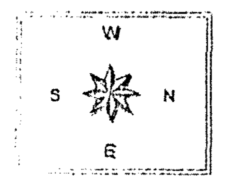
- Liste des vacataires d'accueil
- **Fiche de candidature pour être vacataire à la BPI**
- **Liste des cybercafés proches de Beaubourg**
- *Un planning des visites de la BPI*
- *Un plan de la mezzanine en couleur*
- *Carte des cybercafés des environs*
- *Liste et date des prochaines réunions de grille*
- *R1+R2*
- *Programme « Stars au féminin. Rétrospective du cinéma muet »*
- *Avis de stages du service formation*
- *« L'espace Son-vidéo expliqué au groupe de service public »*
- *liste téléphonique photocopiée des agents de la BPI (alphabétique)*

12) **Documentation culturelle sur BPI et autres établissements :**

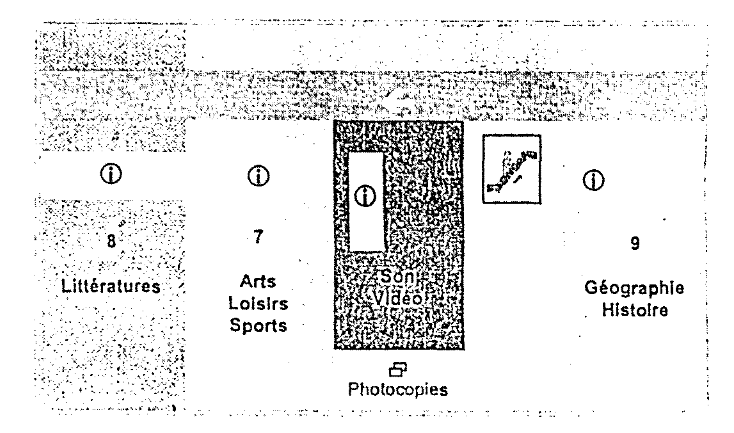
- Catalogue des éditions de la BPI
- **Programme du Cinéma du réel à la BPI**
- **Catalogue des nouveaux médias du Centre Pompidou**
- Université 2000. Manifestation du Centre Pompidou
- **Guide du lecteur de la BNF**
- **Annuaire des bibliothèques de la ville de Paris**
- *Guide des concours de la fonction publique (1999)*
- *Cinéma du réel : Histoire du cinéma iranien, 1900-1999 (éd. BPI-Centre Pompidou)*
- *Bibliothèques publiques en Europe : regards croisés et perspectives (coll. BPI en actes, 2000)*
- *Les rendez-vous de l'édition (coll. BPI en actes, 2000)*

- *Revus et journaux reçus dans les bibliothèques de prêt de la ville de Paris, 2000.*
- *Programme « Université de tous les savoirs du Centre National des Arts et métiers »*
- *Programme du cinéma d'animation du Centre Pompidou*
- *Programme « Théâtre à l'écran » (avril 2000)*
- *Catalogue de l'exposition « Le temps vite »*
- *Programme général du Centre Pompidou (mai-juin-juillet-août 2000)*
- *Programme du 20e salon du livre (Télérama hors-série)*
- *Programme des manifestions de la BPI pour le mois de mai 2000*
- « Formations aux nouvelles technologies pour les agents du Ministère de la Culture et de la Communication » (catalogue 2000)

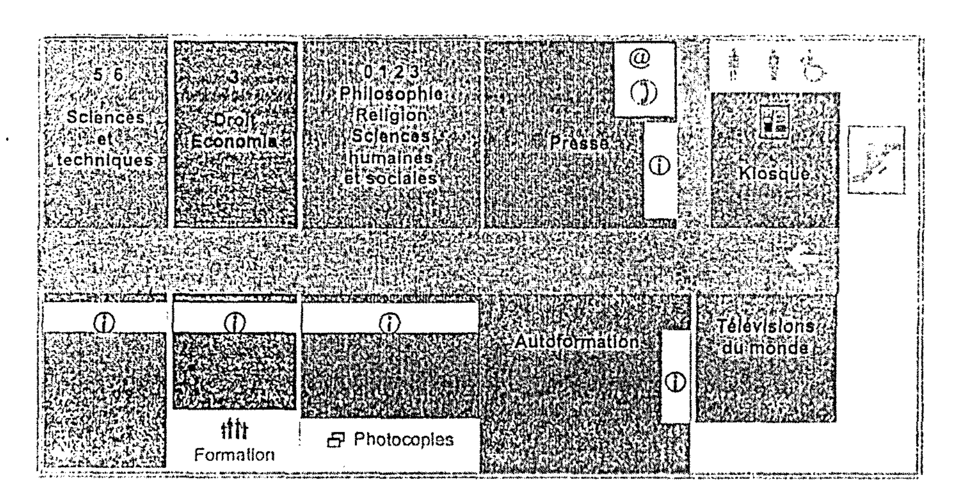
ANNEXE 3 : PLAN DE LA BIBLIOTHEQUE DISTRIBUE AUX LECTEURS



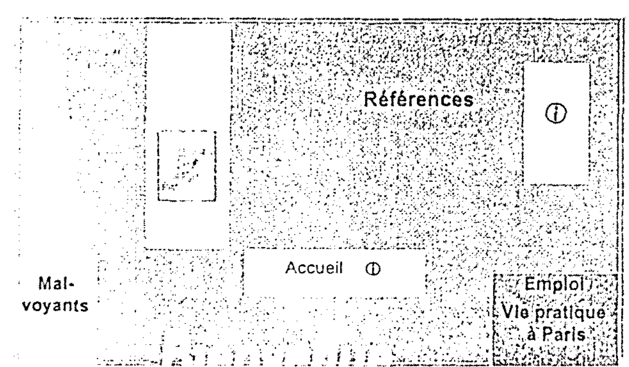
Bibliothèque publique d'information
Schéma des niveaux



Niveau 3



Niveau 2



Niveau 1

La BPI est ouverte :
En semaine (sauf Mardi) : 12 H – 22 H
Le week-end : 11 H – 22 H

Tarif des photocopies:

N/B	A 4	0 ,80 F / page	A 3	1,60 F / page
Couleur	A 4	6 F / page	A 3	10 F / page

Tarif dégressif en fonction du nombre de copies

Cartes valables pour l'impression et la photocopie. Vente aux niveau 2 et 3.
Bornes de paiement par cartes bleues et par billets.

ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRES AU PUBLIC

Nous avons interrogé au total 103 lecteurs de la BPI à l'aide de deux types de questionnaires distinguant ceux qui se sont arrêtés au bureau d'accueil et ceux qui ne s'y sont pas arrêtés.

Notre objectif était de déterminer les usages et les attentes du public à l'égard du bureau d'accueil et les raisons pour lesquels le public choisissait de s'y adresser ou pas.

Au terme de cette enquête, il s'est avéré que les réponses données par les lecteurs ne s'étant pas arrêtés au bureau d'accueil ne nous fournissaient que peu d'éléments exploitables pour notre étude.

Nous avons choisi de présenter les deux questionnaires suivis chacun des résultats les plus intéressants.

Date et heure : Enquêteur : N° : ___________

Lecteurs passés à l'accueil général de la BPI

Enssib - mars 2000

1. Vous êtes-vous arrêté(e) au bureau d'accueil général aujourd'hui ?

○ oui ○ non

2. Vous êtes-vous arrêté(e) au bureau d'accueil général un autre jour?

○ oui ○ non

3. Heure d'interview? ☐

4. A quelle heure êtes-vous arrivé(e) à la bibliothèque? ☐

5. Est-ce la première fois que vous venez à la BPI?

○ oui (passer à 11) ○ non

6. Fréquentiez-vous la BPI avant sa rénovation?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si fréquentation antéri = (oui)

7. Si 'oui', était-ce :

○ plus d'une fois par mois ○ moins d'une fois par mois

8. Fréquentiez-vous la BPI provisoire (Brantôme)?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si fréquentation Brantô = (oui)

9. Si 'oui', était-ce :

○ plus d'une fois par mois ○ moins d'une fois par mois

10. Depuis la réouverture, combien de fois êtes-vous venu(e):

○ c'est la première fois ○ moins de 5 fois ○ plus de 5 fois

11. Êtes-vous venu(e) aujourd'hui à la BPI :

○ sans idée préalable particulière ○ avec une intention précise

La question n'est pertinente que si intention = (avec une intention précise)

12. Si 'avec une intention précise', laquelle (plusieurs réponses possibles)?

☐ trouver un ou plusieurs documents précis dont vous aviez les références
☐ trouver une information sur un sujet qui vous intéresse sans référence précise
☐ travailler sur vos propres documents
☐ utiliser l'espace Son-Vidéo
☐ consulter la presse
☐ utiliser l'espace Auto-formation
☐ utiliser Internet pour une recherche
☐ naviguer sur internet pour le plaisir
☐ vous initier à Internet
☐ utiliser un service de messagerie sur Internet
☐ retrouver des amis
☐ visiter ou faire visiter la BPI ou le Centre Pompidou
☐ autre

La question n'est pertinente que si intention_AUTRE = (autre)
Vous pouvez cocher plusieurs cases (12 au maximum).

13. Si 'autre', précisez :

14. A quel moment vous êtes-vous adressé(e) au bureau d'accueil général de la BPI?

- ○ en arrivant
- ○ après avoir demandé des renseignements dans un autre bureau
- ○ après avoir utilisé les collections
- ○ en quittant la BPI
- ○ autre

La question n'est pertinente que si moment d'arrêt = (autre)

15. Si 'autre', précisez :

16. Vous vous êtes arrêté(e) à l'accueil pour:

☐ prendre de la documentation ☐ poser une question

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

17. Quel type de question avez-vous posé?

- ○ presentation de l'établissement (conditions d'accès, services offerts...)
- ○ horaires
- ○ orientation fonctionnelle (toilettes, photocopieuses)
- ○ renseignements pratiques (panne photocopieuse, objets trouvés...)
- ○ utilisation d'internet
- ○ utilisation des CD-ROM
- ○ utilisation du catalogue
- ○ localisation d'un secteur de la BPI
- ○ renseignements bibliographiques
- ○ animations de la BPI (expositions, conférences, cinéma...)
- ○ renseignements sur le Centre Pompidou (MNAM, cinéma, expositions...)
- ○ renseignements sur un autre établissement documentaire
- ○ renseignements sur un autre établissement non-documentaire
- ○ autre

La question n'est pertinente que si type de question pos = (autre)

18. Si 'autre', précisez :

19. Quel type de réponse vous a été fourni au bureau d'accueil général?

- ○ réponse directe (horaires, toilettes...)
- ○ localisation d'un secteur de la BPI
- ○ renvoi vers le catalogue de la BPI
- ○ référence complète et précise
- ○ réorientation vers un autre bureau d'accueil
- ○ autre

La question n'est pertinente que si type réponse fournie = (autre)

20. Si 'autre', précisez :

21. Quelle a été ensuite votre démarche?

- ○ vous vous êtes arrêté(e) dans une autre bureau d'accueil
- ○ vous êtes allé(e) directement dans les rayons
- ○ vous avez consulté le catalogue
- ○ autre

La question n'est pertinente que si démarche = (autre)

22. Si 'autre', précisez :

23. Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si résultat de la rech1 = {autre}

24. Si 'non', est-ce parce-que :

○ vous avez été mal orienté
○ le document n'était pas en rayon
○ il n'y avait pas de poste de consultation libre
○ le document n'existe pas à la bibliothèque
○ vous n'avez pas trouvé le rayon
○ autre

La question n'est pertinente que si résultat de la rech1 = {autre}

25. Si 'autre', précisez : [ ]

26. La réponse du bibliothécaire vous a-t-elle semblé

☐ complète ☐ rapide ☐ précise ☐ claire

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

27. Avez-vous utilisé les panneaux d'orientation de la bibliothèque?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si utilisation panneaux = {oui}

28. Si 'oui', vous ont-ils aidé à vous orienter

○ oui ○ non

29. Avez-vous utilisé les dépliants d'information fournis par la bibliothèque?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si utilisation dépliant = {oui}

30. Si 'oui', précisez lesquels: [ ]

31. Ont-ils répondu à votre attente?

○ complètement ○ partiellement ○ pas du tout

32. Avez-vous des suggestions de nouveaux dépliants?

[ ]

33. Qu'attendez-vous d'un bureau d'accueil général à la BPI?

[ ]

34. Âge [ ]

35. Sexe

○ F ○ M

36. Quelle est actuellement votre profession ou activité principale?

○ scolaire ○ étudiant 1er cycle ○ étudiant cycles supérieurs ○ actif
○ chômeur ○ retraité

La question n'est pertinente que si profession = {actif}

37. Si 'actif', précisez : [ ]

38. Nationalité

[ ]

Principaux résultats

Vous êtes vous arrêté(e) à l'accueil un autre jour ?

arrêtaccueil autre j	Nb. cit.	Fréq.
oui	22	44,0%
non	28	56,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Est-ce la première fois que vous venez à la BPI ?

première venue	Nb. cit.	Fréq.
oui (passer à 11)	23	46,0%
non	27	54,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Êtes-vous venu(e) aujourd'hui à la BPI...

intention	Nb. cit.	Fréq.
sans idée préalable particulière	7	14,0%
avec une intention précise	43	86,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Si vous êtes venu(e) avec une intention précise, laquelle ? (réponses multiples possibles)

intention_AUTRE	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	5	10,0%
trouver un ou plusieurs documents précis dont vous aviez les références	17	34,0%
trouver une information sur un sujet qui vous intéresse sans référence préci:	19	38,0%
travailler sur vos propres documents	1	2,0%
utiliser l'espace Son-Vidéo	0	0,0%
consulter la presse	5	10,0%
utiliser l'espace Auto-formation	2	4,0%
utiliser Internet pour une recherche	5	10,0%
naviguer sur internet pour le plaisir	1	2,0%
vous initier à Internet	0	0,0%
utiliser un service de messagerie sur Internet	0	0,0%
retrouver des amis	1	2,0%
visiter ou faire visiter la BPI ou le Centre Pompidou	2	4,0%
autre	2	4,0%
TOTAL OBS.	**50**	

A quel moment vous êtes-vous adressé(e) au bureau d'accueil ?

moment d'arrêt	Nb. cit.	Fréq.
en arrivant	41	82,0%
après avoir demandé des renseignements dans un autre bureau	1	2,0%
après avoir utilisé les collections	3	6,0%
en quittant la BPI	1	2,0%
autre	4	8,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Vous vous êtes adressé(e) à l'accueil pour...(réponses multiples possibles)

intention arrêt accu	Nb. cit.	Fréq.
prendre de la documentation	15	30,0%
poser une question	46	92,0%
TOTAL OBS.	**50**	

Quel type de question avez-vous posé ? (Les non-réponses correspondent à des lecteurs qui ont pris uniquement de la documentation)

type de question pos	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	3	6,0%
presentation de l'établissement (conditions d'accès, services offerts...)	7	14,0%
horaires	0	0,0%
orientation fonctionnelle (toilettes, photocopieuses)	0	0,0%
renseignements pratiques (panne photocopieuse, objets trouvés...)	0	0,0%
utilisation d'internet	5	10,0%
utilisation des CD-ROM	0	0,0%
utilisation du catalogue	1	2,0%
localisation d'un secteur de la BPI	6	12,0%
renseignements bibliographiques	20	40,0%
animations de la BPI (expositions, conférences, cinéma...)	0	0,0%
renseignements sur le Centre Pompidou (MNAM, cinéma, expositions...	1	2,0%
renseignements sur un autre établissement documentaire	1	2,0%
renseignements sur un autre établissement non-documentaire	0	0,0%
autre	6	12,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Quel type de réponse vous a été fourni au bureau d'accueil ? (Les non-réponses correspondent à des lecteurs qui ont pris uniquement de la documentation)

type réponse fournie	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	4	8,0%
réponse directe (horaires, toilettes...)	8	16,0%
référence complète et précise	3	6,0%
localisation d'un secteur de la BPI	18	36,0%
réorientation vers un autre bureau d'accueil	13	26,0%
renvoi vers le catalogue de la BPI	1	2,0%
autre	3	6,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Quelle a été ensuite votre démarche ? (Les non-réponses correspondent à des lecteurs qui ont pris uniquement de la documentation)

démarche	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	5	10,0%
vous vous êtes arrêté(e) dans une autre bureau d'accue	19	38,0%
vous êtes allé(e) directement dans les rayons	19	38,0%
vous avez consulté le catalogue	2	4,0%
autre	5	10,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Avez-vous utilisé les panneaux d'orientation ?

utilisation panneaux	Nb. cit.	Fréq.
oui	42	84,0%
non	8	16,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Avez-vous utilisé les dépliants d'information ?

utilisation dépliant	Nb. cit.	Fréq.
oui	15	30,0%
non	35	70,0%
TOTAL OBS.	**50**	**100%**

Date : Enquêteur : N° : ____________

Lecteurs non passés à l'accueil général de la BPI

enssib - mars 2000

1. Vous êtes-vous arrêté(e) au bureau d'accueil général de la BPI aujourd'hui ?

○ oui ○ non

2. Vous êtes-vous arrêté(e) au bureau d'accueil général de la BPI un autre jour ?

○ oui ○ non

3. Heure d'interview ☐

4. A quelle heure êtes-vous arrivé(e) à la BPI ? ☐

5. Est-ce la première fois que vous venez à la BPI ?

○ oui (passer à la question 11) ○ non

6. Fréquentiez-vous la BPI avant sa rénovation ?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si fréquentation antéri = (oui)

7. Si 'oui', veniez-vous:

○ moins d'une fois par mois ○ plus d'une fois par mois

8. Fréquentiez-vous la BPI provisoire (Brantôme)?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si fréquentation Brantô = (oui)

9. Si 'oui', veniez-vous:

○ moins d'une fois par mois ○ plus d'une fois par mois

10. Depuis la réouverture, combien de fois êtes-vous venu(e)?

○ plus de 5 fois ○ moins de 5 fois

11. Etes-vous venu(e) aujourd'hui à la BPI:

○ sans idée préalable particulière ○ avec une intention précise

La question n'est pertinente que si intention venue = (avec une intention précise)

12. Si 'avec une intention précise', précisez :

- ☐ trouver un ou plusieurs documents précis dont vous aviez les références
- ☐ trouver des informations sur un sujet qui vous intéresse sans référence précise
- ☐ travailler sur vos propres documents
- ☐ utiliser l'espace Son-vidéo
- ☐ consulter la presse
- ☐ utiliser l'espace auto-formation
- ☐ utiliser Internet pour une recherche
- ☐ naviguer sur Internet pour le plaisir
- ☐ vous initier à Internet
- ☐ utiliser un service de messagerie sur Internet
- ☐ retrouver des amis
- ☐ visiter ou faire visiter le Centre Pompidou

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum).

13. Vous êtes-vous arrêté(e) dans un bureau d'information autre que le bureau d'accueil général?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si arrêt bureau d'info = (oui)

14. Si 'oui', lequel :

15. Quel type de question avez-vous posé à ce bureau d'information ?

- ○ présentation de l'établissement (conditions d'accès, services offerts)
- ○ horaires de la BPI
- ○ orientation fonctionnelle (toilettes, photocopieuses)
- ○ renseignements pratiques (panne photocopieuses, objets trouvés)
- ○ utilisation d'Internet
- ○ utilisation des CD-Rom
- ○ utilisation du catalogue
- ○ localisation d'un secteur de la Bibliothèque
- ○ renseignements bibliographiques
- ○ animations de la BPI (expositions, conférences, cinéma du Réel)
- ○ renseignement sur le Centre Pompidou (MNAM, cinéma, expositions...)
- ○ renseignements sur un autre établissement documentaire
- ○ renseignements sur un autre établissement non documentaire

16. Quel type de réponse vous a été fournie ?

- ○ réponse directe
- ○ référence précise et complète
- ○ localisation d'un secteur de la bibliothèque
- ○ réorientation vers un autre bureau d'information
- ○ renvoi vers le catalogue de la bibliothèque

17. Quelle a été ensuite votre démarche?

- ○ Vous êtes allé(e) directement dans les rayons
- ○ vous avez consulté le catalogue de la bibliothèque
- ○ vous vous êtes arrêté(e) dans un autre bureau d'information

18. Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si efficacité démarche = (non)

19. Si 'non', est-ce parce que :

- ○ vous avez été mal orienté(e)
- ○ le document n'existe pas à la BPI
- ○ il n'y avait pas de poste de consultation libre
- ○ le document n'était pas en rayon
- ○ vous n'avez pas trouvé le rayon

20. La réponse du bibliothécaire vous a-t-elle semblé :

☐ complète ☐ rapide ☐ précise ☐ claire

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

21. Avez-vous utilisé les panneaux d'orientation de la bibliothèque?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si utilisation panneaux = (oui)

22. Si 'oui', vous ont-ils aidé(e) à vous orienter?

○ oui ○ non

23. Avez-vous utilisé les dépliants d'information fournis par la bibliothèque ?

○ oui ○ non

La question n'est pertinente que si utilisation dépliant = {oui}

24. Si 'oui', lesquels:

25. Ont-ils répondu à votre attente ?

○ complètement ○ partiellement ○ pas du tout

26. Avez-vous des suggestions de nouveaux dépliants ?

27. Qu'attendez-vous du bureau d'accueil général de la BPI?

28. Quel âge avez-vous?

29. Sexe

○ femme ○ homme

30. Quelle est actuellement votre activité principale ?

○ scolaire ○ étudiant premier cycle ○ étudiant cycles supérieurs ○ actif
○ chomeur ○ retraité

La question n'est pertinente que si activité = {actif}

31. Si 'actif', précisez :

32. Nationalité :

Principaux résultats

Vous êtes-vous arrêté(e) au bureau d'accueil un autre jour ?

arrêt accueil antéri	Nb. cit.	Fréq.
oui	17	32,1%
non	36	67,9%
TOTAL OBS.	**53**	**100%**

Est-ce la première fois que vous venez à la BPI ?

première venue	Nb. cit.	Fréq.
oui (passer à la question 11)	14	26,4%
non	39	73,6%
TOTAL OBS.	**53**	**100%**

Vous êtes-vous arrêté(e) dans un bureau d'information autre que le bureau d'accueil ?

arrêt bureau d'info	Nb. cit.	Fréq.
oui	18	34,0%
non	35	66,0%
TOTAL OBS.	**53**	**100%**

ANNEXE 5 : TYPOLOGIE DES QUESTIONS

Modèle de grille typologique de questions proposée par la BM de Lyon

accueil bibliothèque de la Part-Dieu - date :

état des toilettes :

présentation générale (inscription, fonctionnement réseau, minitel, départementalisation, vidéo...) *donner le guide + la fiche tarifs*	**horaires** *donner la fiche horaires*	**renseignements pratiques** (plan, annuaires, stylo, tél., WC, heure, objets perdus, sacs...)
animations (expositions, conférences...) *donner TOPO*	**orientation du lecteur** dans le bâtiment : *donner le plan* à l'extérieur (bib. de quartier, BU, Documentation Française, poste, gare)	**consultation terminal GEAC** *recherches bibliographiques* | *dossier lecteur cartes perdues résa...*
divers (préciser éventuellement) factures liste cédéroms liste pério. arrêts bibliobus salles de travail	**RDV maison,** demandes stages, dépôt courrier ...	**photocopieur / problèmes** (pas de remboursement) *donner la fiche photocopie*
	dépôt affiches, tracts...	**changeur de monnaie** **tickets**

renseignements par téléphone

présentation générale (inscription, fonctionnement réseau, minitel, départementalisation ...)
horaires
consultation terminal GEAC *recherches bib.* | *dossier lecteur*
orientation sur un autre service de la bibliothèque
orientation à l'extérieur de la bibliothèque (BU, Doc. Française...)
animations
divers (préciser éventuellement)

Arts et loisirs R de C

- architecture
- peinture, sculpture
- arts décoratifs
- cinéma, photographie
- sport, jeux
- tourisme : guides de voyage
- philatélie, numismatique, autres
- artothèque

Jeunesse R de J

Lang. et littér. R de C

- littérature, romans
- biographies, critiques
- poésie, théâtre
- langues étrangères : textes
- dictionnaires
- méthodes
- linguistique, grammaire
- B D, dessins d'humour
- dictionnaires encyclopédies

Musique 1er

- partitions, livres, dictionnaires...

Silo 2e ou 4e

- explication, recherche, bulletin

Société 2e

- sociologie, statistiques (INSEE)
- droit, fiscalité,comptabilité, conventions coll.
- administration
- DOFE, Kompass
- publicité, communication, gestion, marketing
- économie, commerce, transports
- géographie
- science politique
- éducation - pédagogie
- social
- édition / presse
- union européenne
- autres

fichiers périodiques 2e

Civilisation 2e

- histoire
- ethnologie
- philo, psychologie
- religion
- ésotérisme, astrologie..
- généalogie, héraldique

Périodiques

	en cours	archivés
Jeunes.		
Arts		
Litt.		
Mus.		
Soc.		
Civil.		
Fich.		
Scien.		
D. rég.		
F. anc.		

Sci. et tech. 3e

- médecine, santé
- sciences pures : maths, physique, chimie
- zoologie, botanique
- géologie
- écologie
- techniques
- cuisine , bricolage, jardinage
- informatique + informatique documentaire
- phénomènes inexpliqués
- autres

Salle des fichiers 3e

- bibliogr. nat., étrangères
- bibliothéconomie
- fichiers livres (1801-1988)

Doc. Rh.-Alpes 4e

- entreprises, Kompass régional, Chambre de commerce
- recherches thématiques
- adresses organismes, divers

Fonds ancien 5e

(avant 1800)

- accès, documents
- fonds chinois

prêt entre bibliothèques

(voir départements)

dossiers de presse

(voir départements)

index périodiques

(voir départements)

CD-ROM / Internet

(voir départements)

Typologie des questions posées au bureau d'accueil de la BPI

Au cours des deux semaines de stages effectuées à la BPI, les questions posées au bureau d'accueil ont été relevées, à des jours de la semaine et des heures de la journée variés.

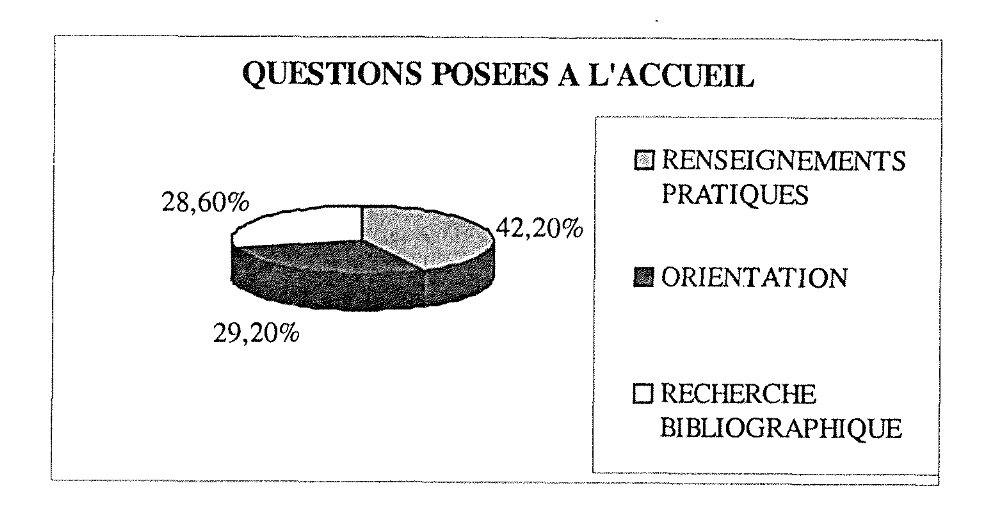
Nous avons consacré davantage la première semaine à l'étude et l'observation des pratiques et attentes du public. Ce qui explique le nombre important de questions relevées alors. Le relevé plus restreint de questions lors de la seconde semaine avait pour but de vérifier nos conclusions.

A l'aide de ces relevés, nous avons établi une typologie générale des questions, que nous avons traduite sous forme de tableau, puis de graphiques.

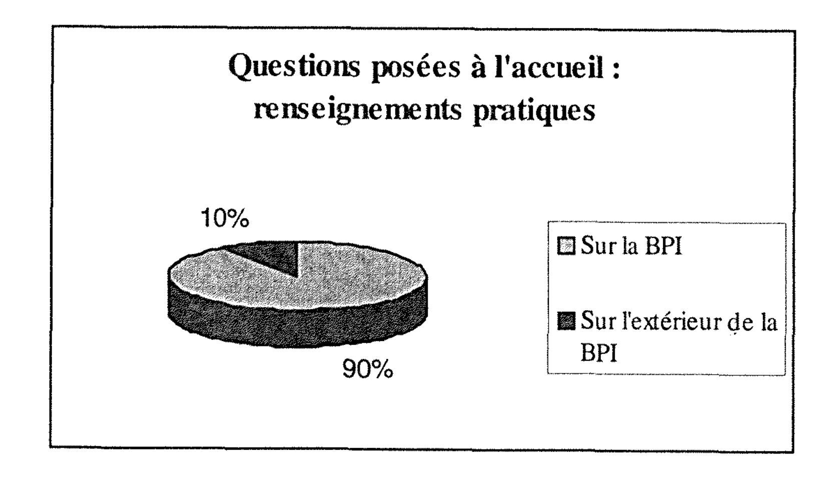
QUESTIONS	Total 2 semaines	% 2 semaines
	Chiffre	%
RENSEIGNEMENTS PRATIQUES	**214**	**42, 20%**
Sur la BPI	***193***	***38,10%***
Sur le fonctionnement de la BPI (horaires, conditions d'accès, animations, visites, services offerts)	132	26,05%
Sur Internet à la BPI	54	10,65%
Objets trouvés/perdus	7	1,4%
Sur l'extérieur de la BPI	***21***	***4,10%***
sur le Centre Pompidou	16	3,15%
Sur un autre établissement documentaire	4	0,75%
Sur un autre établissement non documentaire	1	0,2%
ORIENTATION	**148**	**29, 20%**
Orientation vers un espace de la BPI	***129***	***25,45%***
Orientation fonctionnelle (photocopies, toilettes)	***19***	***3,75%***
Domaine général (droit, histoire, art, informatique)	64	12,6%
Espace Autoformation	36	7,1%
Espace Presse	23	4,55%
Espace Son-vidéo	6	1,2%
RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE	**145**	**28, 60%**
Avec thème précis	***82***	***16,20%***
Avec référence précise	***63***	***12,40%***
TOTAL	**507**	**100%**

Typologie des questions posées au bureau d'accueil de la BPI

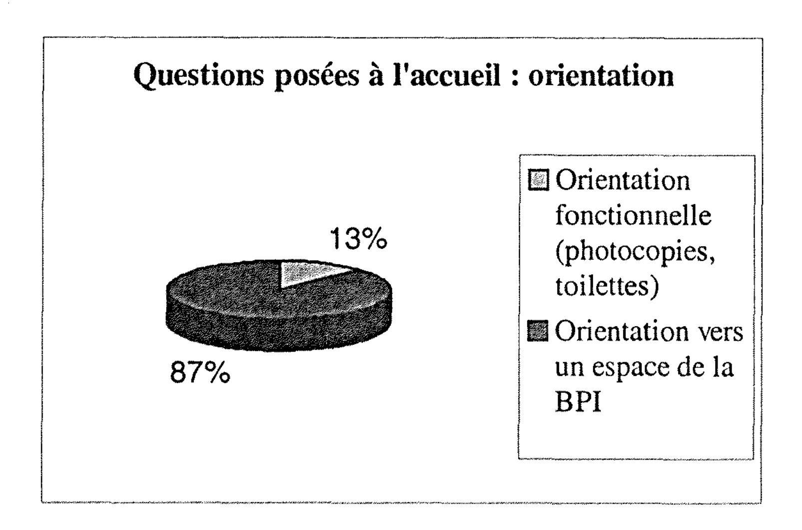
Graphique 1 : répartition des questions posées à l'accueil



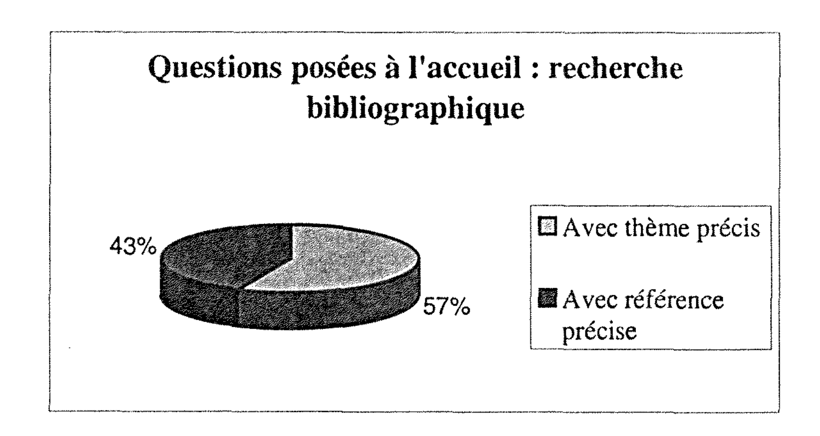
Graphique 2 : répartition des questions de renseignement pratique



Graphique 3 : répartition des questions d'orientation



Graphique 4 : répartition des questions bibliographiques



ANNEXE 6 : ENTRETIENS AVEC LE PERSONNEL DU BUREAU D'ACCUEIL

Grille d'entretien avec les membres du groupe de service public du bureau d'accueil général

A. Quelques questions nous permettant de vous « situer » :

1- Quel âge avez-vous ?

2- En quelle année êtes-vous entré(e) à la BPI ?

3- Aviez-vous travaillé dans d'autres bibliothèques avant la BPI ?

4- Si oui, lesquelles ? Quelle était votre fonction ?

5- Quel est votre grade ?

6- Quel poste occupez-vous en service interne ?

7- Comment s'organise votre participation au service public (SP dans plusieurs bureaux, plus d'une grille, etc.) ?

8- Aviez-vous demandé à être affecté à l'accueil général ? Si oui, en premier, deuxième ou troisième choix et pourquoi ?

B. A votre avis, qu'est-ce qui a changé depuis la réouverture de la BPI ? Quels ont été les objectifs, les motivations qui ont été à l'origine de cette réorganisation, remise en espace etc.?

C. Selon vous, quelles sont les missions du bureau d'accueil général de la BPI ?

D. En quoi consiste votre travail (réponse aux lecteurs, réponses au téléphone, objets trouvés, cabines pour les malvoyants...) ?

E. Quelques questions concernant les « outils » (OPAC, autres ressources informatiques, documentation papier à la disposition du bibliothécaire, téléphone, dépliants, plans donnés aux lecteurs) avec lesquels vous travaillez au bureau d'accueil :

1- Quels outils utilisez-vous ?

2- Avez-vous le sentiment de connaître et de maîtriser la totalité des outils dont vous disposez ?

3- Avez-vous l'impression qu'il manque certains outils ? Lesquels ?

F. Quelques questions concernant la formation :

1- Avez-vous participé à des formations depuis la fermeture du Centre il y a trois ans ?
2- Avez-vous participé à des formations spécifiques concernant l'accueil ? Concernant les outils du bureau d'accueil ?
3- Seriez-vous intéressé(e) par de nouvelles formations ? Si oui, de quel type ? Si non, pourquoi ?
4- Si vous souhaitez une formation concernant l'accueil, comment faut-il procéder à la BPI ?

G. Quelques questions concernant le fonctionnement du groupe de service public :

1- Comment sont réparties les différentes responsabilités au sein du groupe de service public ?
2- Quel est votre rôle au sein du groupe de service public et comment l'envisagez-vous ?
3- Comment fonctionnent les réunions dites « de grille » (périodicité, déroulement, problèmes abordés, etc.) ?

H. Comment envisagez-vous les relations du groupe de service public avec le service Accueil des Publics ?

I. Quelles sont les relations du bureau d'accueil général avec le Centre Georges Pompidou ?

J. En guise de conclusion :

1- Quels sont, selon vous, les problèmes propres au bureau d'accueil général ?
2- Quels sont, selon vous, les atouts spécifiques du groupe de service public de l'accueil général ?
3- Quels sont, selon vous, les problèmes posés par l'organisation du service public à la BPI ?
4- Quels sont, selon vous, les atouts de l'organisation du service public à la BPI ?

Grille d'entretien avec les vacataires du groupe de service public du bureau d'accueil général

A. Quelques questions nous permettant de vous « situer » :

1- Quel âge avez-vous ?

2- Quelles études faites-vous ?

3- Quand êtes-vous entré(e) à la BPI ?

4- Aviez-vous travaillé dans d'autres bibliothèques avant la BPI ?

5- Si oui, lesquelles ? A quel poste ?

6- Utilisiez-vous la BPI en tant que lecteur avant d'y travailler ?

7- Quelle est votre situation à la BPI (travail dans plusieurs bureaux, lesquels ? Rythme, horaires, ...)

B. Selon vous, quelles sont les missions de la BPI ?

C. Selon vous, quelles sont les missions du bureau d'accueil général de la BPI ?

D. En quoi consiste votre travail (réponse aux lecteurs, réponse au téléphone, objets trouvés, cabines malvoyants...) ?

E. Quelques questions concernant les « outils » (OPAC, autres ressources informatiques, documentation papier à la disposition du bibliothécaire, téléphone, dépliants, plans donnés aux lecteurs) avec lesquels vous travaillez au bureau d'accueil :

1. Quels outils utilisez-vous ?
2. Avez-vous le sentiment de connaître et de maîtriser la totalité des outils dont vous disposez ?
3. Avez-vous l'impression qu'il manque certains outils ? Lesquels ?

F. Quelques questions concernant la formation :

1. Pouvez-vous décrire le plus complètement possible la ou les formations que vous avez suivies en arrivant à la BPI ?
2. Ces formations vous ont-elles semblé adéquates et suffisantes ? Justifiez.

G. Quelques questions concernant le fonctionnement du groupe de service public :

1. Savez-vous comment est organisé le groupe de service public du bureau d'accueil général (responsabilités des uns et des autres, ...)?

2. Comment envisagez-vous votre rôle au sein du groupe de service public (par rapport aux titulaires) ?

3. Comment procédez-vous si vous avez une question à soulever (ex : vous ne savez pas utiliser un outil) ou un problème que vous ne savez pas résoudre (ex : vous ne savez pas répondre à la question du lecteur) ?

H. En guise de conclusion :

1. Quels sont, selon vous, les problèmes propres au bureau d'accueil général ?

2. Quels sont, selon vous, les atouts spécifiques du groupe de service public de l'accueil général ?

3. Quels sont, selon vous, les problèmes posés par l'organisation du service public à la BPI ?

4. Quels sont, selon vous, les atouts de l'organisation du service public à la BPI ?

Synthèse des entretiens menés avec les agents titulaires membres du groupe de service public du bureau d'accueil général

A. Quelques questions nous permettant de vous « situer » :

Questions personnelles.

B. A votre avis, qu'est-ce qui a changé depuis la réouverture de la BPI ? Quels ont été les objectifs, motivations qui ont été à l'origine de cette réorganisation, remise en espace etc. ?

Certains regrettent la disparition de la salle d'actualité et pensent que la BPI est plus « classique » aujourd'hui.

Les travaux sont perçus comme ayant été entrepris dans l'intérêt du Musée : la BPI est mise à l'écart du Centre. Par exemple le forum, qui était un lieu où tout le Centre était représenté, a perdu cette fonction, et la BPI n'y est pas présente.

En ce qui concerne les travaux de la BPI elle-même, d'aucuns considèrent qu'il a été tenu plus compte de la volonté de l'architecte que des besoins du personnel, dont les bureaux sont désormais séparés de la Bibliothèque. Cela a changé les relations de travail. La mezzanine semble surtout un lieu de passage, sous-exploité. Néanmoins, le bureau d'accueil est beaucoup mieux placé qu'à Brantôme ou dans l'ancienne BPI.

Malgré tous les changements, la mission de base de la BPI demeure tant que la gratuité demeure : elle doit être une bibliothèque tous publics, et pas seulement une bibliothèque étudiante.

C. Selon vous, quelles sont les missions du bureau d'accueil général de la BPI ?

Les agents citent l'orientation des lecteurs, le renseignement rapide, les réponses au téléphone. Quelques-uns citent aussi le travail de *pédagogie* qui consiste à expliquer le fonctionnement de l'OPAC.

C'est un bureau généraliste, qui implique qu'à la limite on devrait tout savoir (bureau qui aurait besoin du personnel le plus qualifié), mais l'information circule mal et exclusivement de façon informelle.

Quelqu'un relève un paradoxe : c'est un bureau au sein auquel il y a de bons rapports individuels entre le personnel et les lecteurs, mais de mauvais rapports entre l'institution et les lecteurs.

D. En quoi consiste votre travail (réponse aux lecteurs, réponses au téléphone, objets trouvés, cabines pour les malvoyants...) ?

Les agents ont des conceptions peu homogènes de leur travail. La liste va de « hôtesse d'accueil » (parce que « nous sommes perçus comme un personnel moins professionnel, et donc moins intimidant. On sert souvent à centraliser les doléances et les états d'âme ») à « avoir un rôle de pédagogie à l'égard du lecteur ».

Sont mentionnés :

- orienter le lecteur dans la BPI et vers les bibliothèques extérieures ;
- répondre aux demandes des lecteurs (la précision dans la réponse varie beaucoup en fonction des personnes en poste à l'accueil, est-il noté) ;
- répondre au téléphone (les questions sont parfois assez précises, souvent plus « loufoques » que les questions des lecteurs présents. Le téléphone dérange souvent, mais de façon irrégulière. Parfois, disent certains agents, on tente de rediriger la communication vers un autre bureau, mais ils ne prennent pas toujours la communication)
- Eventuellement, faire les recherches sur Internet
- Renvoyer au bureau « Références » les lecteurs dont la question est complexe
- S'occuper des objets trouvés
- Assurer l'accueil des mal-voyants

E. Quelques questions concernant les « outils » (OPAC, autres ressources informatiques, documentation papier à la disposition du bibliothécaire, téléphone, dépliants, plans donnés aux lecteurs) avec lesquels vous travaillez au bureau d'accueil :

Les deux outils systématiquement cités sont, dans l'ordre, l'OPAC et *Oriente-express*.

Pour le reste, les avis sont partagés. Une majorité estime que le temps manque pour utiliser des outils plus perfectionnés, qui sont de toute façon inutiles étant donnée la simplicité du type de questions posées à l'accueil. Ceux-là utilisent un minimum d'outils et comptent sur leur expérience de la bibliothèque : ils *orientent.*

Une minorité utilise Internet. Les autres ne l'utilisent pas car cet outil « prend trop de temps ». Une seule personne cite les CD-ROM. Cette minorité a le sentiment de manquer d'une assez bonne connaissance des outils autres que l'OPAC, Internet et *Oriente-Express*. Elle considère que le personnel a des manques par rapport à l'informatique et aux outils bibliographiques. Elle déclare manquer d'outils pour réorienter le lecteur vers d'autres bibliothèques ou même vers le Centre Pompidou.

Beaucoup estiment que les dépliants sont trop nombreux, qu'ils sont seulement utiles pour réorienter et qu'ils ne sont pas toujours adéquats : il en faudrait en anglais, par exemple.

Tous soulignent que les informations sont souvent collectées « sauvagement » (feuilles volantes, etc.) et qu'il faut aller les chercher tout seul.

F. Quelques questions concernant la formation :

Les formations, proposées seulement, n'ont lieu que sur la stricte base du volontariat. Elles sont très peu suivies.

Deux opinions apparaissent à ce sujet. Certains considèrent qu'il y a une grande démotivation du personnel : à défaut d'être obligatoires, les formations devraient au moins, pour avoir une chance d'être suivies, être organisées de façon plus formelle. Le cycle de formation dit des « Essentielles » a bien fonctionné pendant que la BPI était dans ses locaux provisoires à Brantôme, mais il aurait fallu le reprendre à l'ouverture, ce qui n'a pas été fait.

Pour d'autres, la formation est une affaire de travail d'enrichissement personnel et ne doit pas être *organisée*. De toute façon, le personnel « tourne » sur les différents bureaux de service public : il faudrait se former tout le temps, ce qui est impossible. Tout ce qui concerne la formation est organisé de façon informelle et chacun participe à ceci ou cela en fonction de ses besoins personnels.

Beaucoup estiment qu'il n'y a pas besoin de formation à l'accueil. Pour ce qui est de la gestion des situations d'accueil par exemple, certains estiment que l'expérience (*feeling*) suffit, et que si formation il y a, elle devrait être technique (informatique).

G. Quelques questions concernant le fonctionnement du groupe de service public :

Certains assurent une participation minimum au groupe de service public : arranger chacun pour les plages de service public, et c'est tout. La « gestion des grilles » est d'ailleurs le seul objet des réunions bi-hebdomadaires du groupe, qui sont peu suivies par le personnel. Certains notent que dans « l'ancienne BPI », les réunions étaient suivies et étaient un réel lieu d'information mais qu'elles ne le sont plus aujourd'hui. Quand il y a quelque problème que ce soit, on tente plutôt de contacter directement la personne dont on pense qu'elle peut aider : par exemple, on ne s'adresse pas au correspondant Formation, mais directement au service Formation. L'information circule presque exclusivement de bouche à oreille et, finalement, beaucoup d'informations se perdent. Certains membres du groupe ignorent combien de personnes il comprend au total. Il y a théoriquement un responsable du groupe, qui doit s'occuper des usuels, des fournitures, des dépliants, etc. Mais pour les dépliants, par exemple, certains pensent que c'est plutôt le service Accueil des Publics qui s'en occupe. La répartition des responsabilités est floue et chacun fait ce qu'il croit devoir faire, ce qui donne des résultats très variables. La seule responsabilité nette est celle du responsable de la gestion des grilles de service public, qui préside à la « bourse aux échanges » de plages.

H. Comment envisagez-vous les relations du groupe de service public avec le service Accueil des Publics ?

Certains pensent que le Service Accueil des publics s'occupe des dépliants et de quelques questions très pratiques, mais c'est tout. Pour d'autres, les relations du groupe avec le service sont presque inexistantes. Pour d'autres encore, l'Accueil des Publics devrait théoriquement assurer la diffusion de l'information intéressant le groupe, mais ce n'est pas le cas. Le service de l'Accueil des Publics n'est pas présent aux réunions de grille : il n'y a aucune structure régulière de contact entre l'Accueil des Publics et le groupe de service public de l'accueil général. Les nouveaux bâtiments, avec le

cloisonnement des bureaux, aggrave la coupure entre les deux. Le seul rôle réel du service Accueil des Publics est la gestion des grilles.

I. Quelles sont les relations du bureau d'accueil général avec le Centre Georges Pompidou ?

Il y a longtemps eu des liens forts entre les deux institutions, parce que la BPI et le Centre étaient de plus petites structures, dans lesquelles des liens personnels entre les gens étaient possibles. Aujourd'hui, le personnel ne se connaît pas et les relations sont plutôt mauvaises quand elles existent : le public est souvent ballotté entre la BPI et l'accueil du Centre. Il est extrêmement difficile ne serait-ce que d'obtenir la documentation du Centre. Le nouveau bâtiment a accentué la coupure entre BPI et Centre. Il y a de bons contacts avec les agents de sécurité. En fonction des goûts, quelques-uns fréquentent le Centre, mais il n'y a aucun contact institutionnel entre accueil BPI et accueil Centre.

J. Conclusion : atouts et problèmes spécifiques de la BPI et de l'accueil général à la BPI

L'accueil général a le grand mérite d'exister. Il était indispensable. Le nouveau bureau est bien visible et s'impose. L'aspect informel des relations avec le public au bureau d'accueil est agréable. Il y a à la BPI un bon état d'esprit, qui perdure malgré les problèmes liés aux travaux puis à la réouverture. A l'intérieur du groupe, l'ambiance est bonne. Pour certains, la motivation du personnel, en particulier de catégorie C, est forte, grâce à la souplesse des horaires et aux récupérations. Pour d'autres, le bureau devrait être une vitrine de la bibliothèque, avec un personnel très compétent car il est un bureau de premier contact. Mais le personnel n'est pas assez formé, ni assez motivé. Il faudrait tout formaliser beaucoup plus.

ANNEXE 7 : COMPTE RENDU DE L'ENTRETIEN AVEC A.-C. COLLET (B.M. DE LYON)

Il y a quatre ans la Bibliothèque de la Part-Dieu a réorganisé son système de liaison téléphonique avec l'extérieur. Auparavant, l'établissement était accessible par un seul numéro, relié à un répondeur. La Bibliothèque s'est alors équipée d'un serveur vocal, doté d'un programme de sélection directe à l'arrivée. Plusieurs choix étaient proposés au lecteur qui gardait la possibilité de parler à une opératrice si nécessaire. Le choix consacré aux manifestations culturelles devait être régulièrement mis à jour, par une société d'enregistrement spécialisée, ATS Studio, chez laquelle la Bibliothèque avait pris un abonnement (donnant droit à une prestation annuelle de douze à vingt quatre messages). Mieux vaut sur un serveur vocal de ce type se contenter d'enregistrer des informations de base, les lecteurs pouvant accéder au site Internet de la Bibliothèque pour de plus amples renseignements. Les messages ne doivent pas être trop longs, il est inutile qu'ils soient trop précis. La Bibliothèque reçoit entre 200 et 250 appels par jour. Le changement de messages à l'occasion du passage aux horaires d'été, avant que le répondeur ne cesse de fonctionner, a pris jusqu'à une journée de travail au personnel de la Bibliothèque.

Concrètement, le serveur vocal était constitué d'un poste informatique équipé d'un logiciel Alcatel.

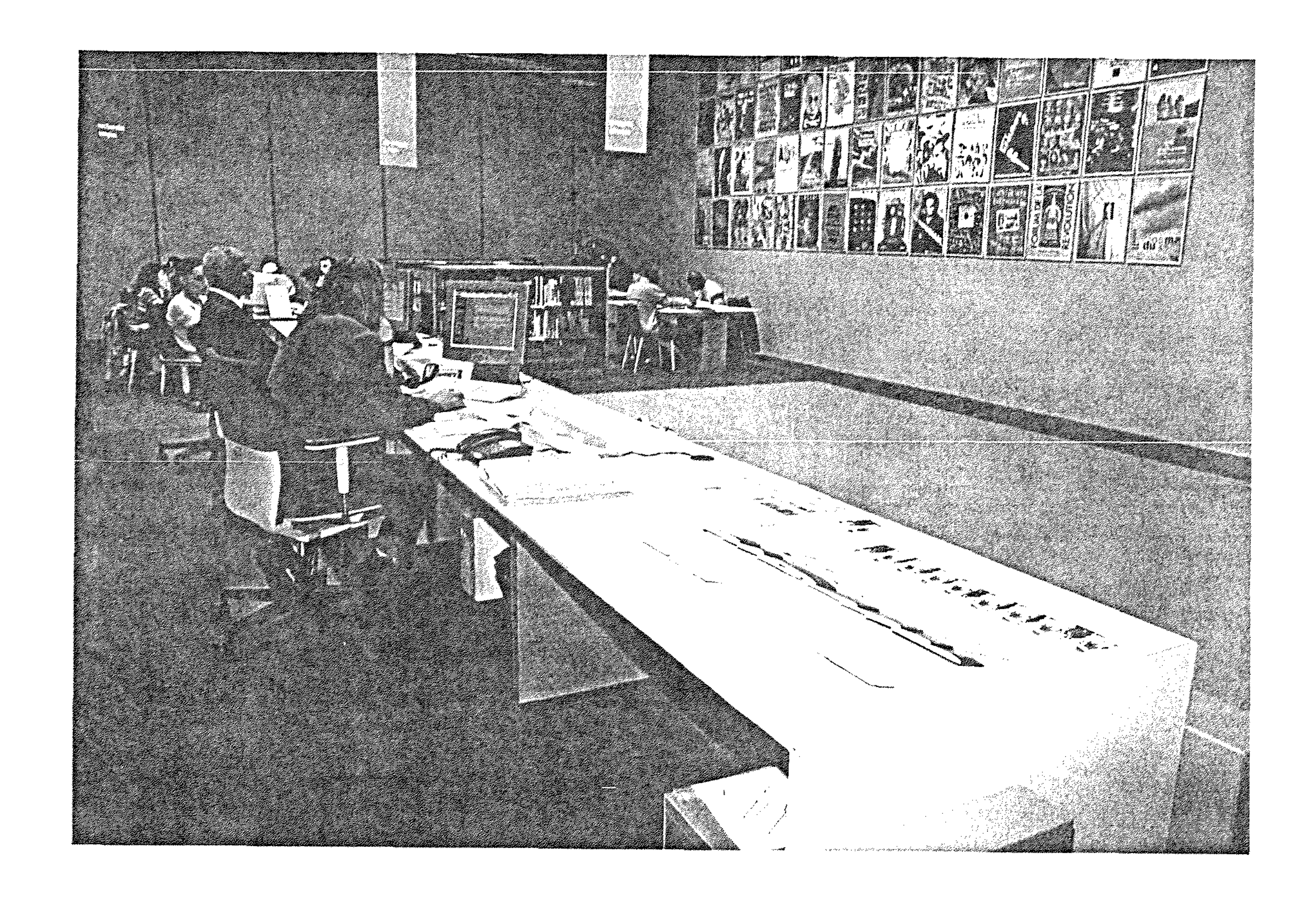
Dans le cadre d'une étude sur les répondeurs vocaux, d'autres administrations pourront être consultées, comme les centres interministériels de renseignement administratif, ou la préfecture départementale. Une règle enfin doit être respectée : il faut éviter de placer le serveur vocal en amont d'un opérateur humain.

On a compté entre 700 et 800 appels par jour au standard (deux pupitres, deux personnes). Devant un tel nombre d'appels, le bureau d'accueil a également été relié à l'extérieur par une ligne téléphonique. De plus en plus, les appels à l'accueil se substituent aux appels adressés au standard. A l'accueil, le téléphone sonne deux fois, avant qu'une petite musique d'attente ne soit diffusée dans le cas où le bibliothécaire réponde déjà à un lecteur. Quand il prend la communication, il lui est demandé de dire au lecteur : « Excusez-moi de vous avoir fait attendre, je vous écoute. » Faut-il tenter de limiter la durée des conversations téléphoniques? Faut-il privilégier les lecteurs qui

ont choisi de se déplacer dans l'enceinte de l'établissement? Dans la mesure où les lecteurs sont de plus en plus fréquemment équipés en Internet, il semble légitime de réduire le temps consacré à chaque lecteur par téléphone.

Le standard répond aux questions entre 8h30 et 18h30 et le samedi entre 9h00 et 17h30. Soit un total de 57 heures de réponse par semaine, charge de travail assumée par trois personnes. Quand des questions bibliographiques sont posées au standard, les personnes qui y travaillent ont reçu la consigne de basculer l'appel sur le bureau d'accueil général. Si celui-ci est fermé, il est demandé au lecteur de rappeler pendant les heures d'ouverture. Au standard sont seulement donnés des renseignements de base (horaires d'ouverture, modalités d'inscription), l'idée étant que la personne qui appelle doit pouvoir bénéficier de tous les avantages de la bibliothèque lors de sa prochaine venue dans ses murs.

ANNEXE 8 : PHOTOGRAPHIE DU BUREAU D'ACCUEIL



ANNEXE 9 : PLAN DE LA MEZZANINE

Références

Photocopies

Niveaux 2 et 3

ACCUEIL

ACCUEIL

ONISEP

❶ ❷ ❸ ❹ ❺

Répartition des collections

Les collections sont rangées par cotes (ensemble de chiffres représentant un sujet). Des étiquettes de couleur signalent les principales catégories :

- **0.011 → 0.27** = bibliographies générales
- **0.3** = collections encyclopédiques (Que-sais-je ?, Dominos, Découvertes, Pléiade)
- **0.32 → 0.390** = encyclopédies générales : françaises et étrangères
- **0.42 → 0.49** = dictionnaires de langues
  0.6 = dictionnaires de sigles et d'abréviations
- **0.51** = chronologies. **0.52** = états du monde.
  0. 7 = atlas
- **0 .81→ 0.82(8)** = dictionnaires biographiques (Who's who…)
- **375 → 375.92** = métiers, recherche d'emploi
- **0.9 → 0.96** = répertoires d'adresses
- **795 (441)** = vie pratique à Paris et en Île-de France

Postes d'accès au catalogue et au Web

Postes multimédias : catalogue, cédéroms et sites Web sélectionnés pour le secteur Références

Postes d'accès à BPI-Doc (revue de presse)

Microfiches

Imprimantes

❶ Cabines pour les malvoyants